COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2002-2003

Québec

106-02109/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2002-2003

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par
la Commission de l'équité salariale.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41580-9
ISSN 1709-4496

© Gouvernement du Québec, 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'équité salariale et à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Commission de l'équité salariale.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Travail,

MICHEL DESPRÉS
Québec, octobre 2003

Monsieur Michel Després
Ministre du Travail
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous soumets le rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Commission de l'équité salariale.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

La présidente de la Commission de l'équité salariale,

ROSETTE CÔTÉ
Québec, octobre 2003

Table des matières

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE 6

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 7

PARTIE I

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE, LES FAITS SAILLANTS ET LE CONTEXTE 8

La Loi sur l'équité salariale 8

La Commission 8

La composition de la Commission 8

La mission de la Commission 8

Les décisions de la Commission 8

Le comité de consultation 9

Le rapport du ministre du Travail et la consultation en commission parlementaire 9

Les politiques gouvernementales 10

Les clientèles 10

La structure organisationnelle 10

Les ressources 11

Le programme d'accès à l'égalité en emploi 11

Le renouvellement de la fonction publique 11

Les faits saillants 12

Le contexte 12

PARTIE II

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS, DU PLAN STRATÉGIQUE ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 13

PARTIE III

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 14

ORIENTATION 1

14 FACILITER L'APPLICATION ET LE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE DANS LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI

14 **OBJECTIF 1 – ACCROÎTRE LE SERVICE DIRECT À LA CLIENTÈLE**
Premier indicateur stratégique : nombre d'entreprises rejointes et informées
Deuxième indicateur stratégique : taux de satisfaction des clientèles

17 **OBJECTIF 2 – ASSURER LA FORMATION DU PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES-RESSOURCES POSSIBLE DANS LES PETITES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI**
Indicateur stratégique : taux de participation des petites entreprises

19 **OBJECTIF 3 – COMPLÉTER L'ÉLABORATION DES OUTILS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE L'EXERCICE D'ÉQUITÉ SALARIALE D'ICI JUIN 2001**
Indicateur stratégique : taux d'utilisation des outils

21 **OBJECTIF 4 – OFFRIR UN SOUTIEN SPÉCIALISÉ AUX CLIENTÈLES**
Premier indicateur stratégique : nombre de services spécialisés offerts
Deuxième indicateur stratégique : délai

22 **OBJECTIF 5 – ANALYSER LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI DANS LES ENTREPRISES QUI COMPTENT DE 10 À 49 PERSONNES SALARIÉES D'ICI LE 30 JUIN 2002.**
Indicateur stratégique : degré d'appréciation de l'analyse

ORIENTATION 2

24 ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

24 **OBJECTIF 1 – ACCROÎTRE LA CONNAISSANCE DU PRINCIPE DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET DU RÔLE DE LA COMMISSION**
Indicateur stratégique : taux de connaissance de la population

26 **OBJECTIF 2 – FAIRE EN SORTE QUE LES TRAVAILLEUSES NON SYNDIQUÉES CONNAISSENT LEURS DROITS ET LES RECOURS EXISTANTS**
Indicateur stratégique : degré de sensibilisation des travailleuses

ORIENTATION 3

29 ASSURER LE TRAITEMENT EFFICACE DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS SOUMIS À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE RESPECT DE LA LOI

29 **OBJECTIF 1 – EFFECTUER LES ENQUÊTES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS**
Indicateur stratégique : délai de traitement

31 **OBJECTIF 2 – FAVORISER LE RÈGLEMENT DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS PAR L'ENTREMISE DE LA CONCILIATION**
Indicateur stratégique : taux d'acceptation de l'offre de conciliation par les parties

32 **OBJECTIF 3 – PRÉCISER ET METTRE EN PLACE DES MÉCANISMES DE TRAITEMENT EFFICACES D'ICI LE 21 NOVEMBRE 2001**
Indicateurs stratégiques : degré de développement des mécanismes – degré d'efficacité des mécanismes

ORIENTATION 4

33 OPTIMISER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

33 **OBJECTIF 1 – RENFORCER LA COMMUNICATION INTERNE**
Indicateur stratégique : taux de satisfaction du personnel

34 **OBJECTIF 2 – ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTÈLES**
Indicateur stratégique : taux de satisfaction des clientèles

35 **OBJECTIF 3 – ACCROÎTRE L'INTÉGRATION DES COMPÉTENCES ET L'ADHÉSION DU PERSONNEL AUX OBJECTIFS DE LA COMMISSION**
Premier indicateur stratégique : degré d'intégration des compétences
Deuxième indicateur stratégique : degré d'adhésion aux objectifs

36 **OBJECTIF 4 – AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL**
Indicateur stratégique : degré de performance

37 CONCLUSION

38 **ANNEXE 1 –** Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de l'équité salariale

40 **ANNEXE 2 –** Organigramme de la Commission de l'équité salariale

41 **ANNEXE 3 –** Budget 2002-2003

42 **ANNEXE 4 –** Plan stratégique 2001-2004, Sommaire

44 **ANNEXE 5 –** Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

46 **ANNEXE 6 –** Liste des publications distribuées en 2002-2003

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Après une année complète passée à la tête de la Commission de l'équité salariale, je peux affirmer que le concept d'équité salariale a définitivement fait son nid dans le monde du travail québécois. Il m'apparaît que le chemin parcouru jusqu'à maintenant devrait avoir un effet d'entraînement pour une plus grande justice sociale pour les travailleuses.

L'année 2002-2003 aura été un rendez-vous important pour la Commission. C'est en effet en novembre 2002 qu'a été déposé à l'Assemblée nationale le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées*. Essentiellement, ce rapport constitue le premier bilan de l'application de la loi depuis son entrée en vigueur en 1997. La Commission dispose maintenant d'une base solide pour affiner ses orientations et cibler ses actions.

Ce bilan très attendu, qui a nécessité la mobilisation de nombreuses ressources durant plusieurs mois, est instructif non seulement pour la Commission, mais également pour tous les acteurs concernés par l'implantation de l'équité salariale au Québec. Il envoie un message clair à toute la société québécoise : le mouvement est lancé et l'équité salariale doit se faire.

Cette année aura aussi été marquée par une importante restructuration administrative fondée sur de nouvelles valeurs et de nouvelles orientations. Révision de l'organisation du travail, accroissement significatif des ressources humaines et création de nouvelles unités administratives auront contribué dans une large mesure à faire en sorte que la Commission effectue un repositionnement essentiel vers une meilleure performance. C'est en quelque sorte sur des bases renouvelées que le travail se poursuit.

Déjà cette année, la Commission a commencé à donner suite aux commentaires formulés par les partenaires dans le cadre de la préparation du rapport du ministre et aux audiences en Commission parlementaire. Le moment est venu d'être davantage proactif et présent sur le terrain et d'utiliser tous les pouvoirs prévus dans la loi. Parmi les initiatives envisagées, signalons la mise sur pied d'un programme de vérification de la conformité à la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises qui marquera un tournant dans les mesures prises pour faire respecter la loi.

Au cours de la prochaine année, la Commission continuera, conformément à sa mission, à informer, à outiller et à accompagner les entreprises retardataires qui ont besoin d'aide pour réaliser leur démarche d'équité salariale. Elle consacrera aussi des efforts dans un autre volet important de l'équité salariale : celui du maintien. Sur ce dernier point, les entreprises peuvent compter sur le soutien de la Commission.

Tout en poursuivant son offre de services auprès de ses partenaires, la Commission devrait parachever la révision de ses outils de gestion afin de pouvoir mesurer de façon plus précise son degré de performance et les résultats de ses actions.

Maintenant que le rendez-vous de novembre 2002 est derrière nous, la Commission s'oriente déjà vers son deuxième bilan de l'application de la loi qui est prévu pour novembre 2006. D'ici là, les acteurs du monde du travail auront été de plus en plus nombreux à partager les constats que la Commission tire de son expérience depuis le début : l'équité salariale est une norme d'égalité pour les femmes, une norme de gestion des entreprises, une norme de reconnaissance du personnel et une norme de la société québécoise.

La présidente,

ROSETTE CÔTÉ

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la présidente de la Commission de l'équité salariale au 31 mars 2003. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents effectués.

Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Commission de l'équité salariale :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présente les orientations, les objectifs et les indicateurs de résultats du *Plan stratégique 2001-2004* ainsi que les cibles à atteindre chaque fois qu'elles ont été déterminées.

À ma connaissance, les résultats et les explications contenues dans le présent rapport ainsi que les contrôles de ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

ROSETTE CÔTÉ,
présidente

Québec, octobre 2003

1

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE, LES FAITS SAILLANTS ET

La loi sur l'équité salariale

Adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale du Québec le 21 novembre 1996, la Loi sur l'équité salariale est entrée en vigueur le 21 novembre 1997.

Cette loi a pour objet de corriger au sein d'une même entreprise les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois à prédominance féminine.

La Loi sur l'équité salariale est une loi proactive parce qu'elle oblige les chefs d'entreprises comptant dix personnes salariées ou plus à procéder, au sein de leur entreprise, à un exercice d'équité salariale. Cet exercice permet d'évaluer les catégories d'emplois, d'estimer les écarts salariaux entre les catégories d'emplois féminins et les catégories d'emplois masculins, et oblige les chefs d'entreprises à effectuer des ajustements salariaux si nécessaire. La loi fixe aussi une série d'obligations qui varient selon la taille des entreprises.

Au sein des entreprises en exploitation au 21 novembre 1996, la démarche d'équité salariale devait être terminée et les ajustements salariaux déterminés au plus tard le 21 novembre 2001. Les entreprises ayant commencé leurs activités après le 21 novembre 1996 doivent, dans les cinq ans qui suivent l'entrée en service du premier salarié, avoir réalisé la même démarche. Le versement des ajustements salariaux doit débuter dès l'achèvement de la démarche et peut être étalé sur une période maximale de quatre ans.

Les entreprises de moins de dix salariés ne sont pas visées par la loi. Cependant, l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne s'applique et les personnes salariées de ces entreprises peuvent porter plainte auprès de la Commission de l'équité salariale si elles estiment qu'il existe, dans l'entreprise qui les embauche, une iniquité salariale entre des emplois à prédominance féminine et des emplois à prédominance masculine équivalents. En ce sens, la Loi sur l'équité salariale permet de faciliter l'application de l'article 19 de la Charte.

La Commission

LA COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée de trois membres nommés par le gouvernement après consultation auprès des organismes les plus représentatifs des employeurs et des employeuses, des personnes salariées et des femmes. La présidente, M^me^ Rosette Côté, a été nommée le 4 février 2002. Pour leur part, M^me^ Diane du Tremble et M^me^ Denise Perron, membres, sont en fonction depuis le 7 avril 1997.

LA MISSION DE LA COMMISSION

La Commission de l'équité salariale est responsable de l'administration de la Loi sur l'équité salariale. Elle a pour principale mission l'implantation de l'équité salariale pour les femmes du Québec. Pour ce faire, elle doit veiller à la réalisation de démarches ou de programmes et s'assurer du maintien de l'équité salariale dans les entreprises.

À cette fin, la Commission prête assistance aux diverses clientèles concernées. Elle élabore des outils, favorise la concertation et la participation des travailleuses visées dans sa réalisation et apporte un soutien à la formation des membres des comités d'équité salariale dans les entreprises.

La Commission diffuse l'information sur le concept d'équité salariale et sur la loi auprès de ses principales clientèles et de la population en général. Elle effectue également diverses études et recherches en la matière.

Pour remplir son mandat, la Commission doit faire enquête à la suite d'un différend ou d'une plainte ou de sa propre initiative; elle agit alors en vue de favoriser un règlement entre les parties.

La Commission assume aussi la responsabilité de conseiller le ministre du Travail sur toute question relative à l'équité salariale.

La présidente assume seule la responsabilité de la direction et de l'administration des affaires courantes de la Commission. Elle préside les séances formelles de la Commission et en assume, conjointement avec les deux autres membres, le pouvoir décisionnel.

LES DÉCISIONS DE LA COMMISSION

La Commission a tenu treize séances officielles entre le 1^er^ avril 2002 et le 31 mars 2003, en plus de 15 séances de travail.

Le traitement des rapports transmis en vertu du chapitre IX de la loi

L'employeur qui désirait faire reconnaître un programme d'équité salariale ou de relativité salariale qu'il avait complété ou entrepris au moment de l'adoption de la loi, devait transmettre à la Commission, au plus tard le 21 novembre 1998, un rapport faisant état de son programme. L'ensemble de ces dossiers a été analysé par la Commission et plusieurs entreprises ont dû effectuer des corrections à leur programme.

Ainsi, au cours de l'exercice 2002-2003, la Commission a rendu une décision favorable au programme soumis par le Conseil du trésor après que des correctifs ont été apportés pour le rendre conforme au chapitre IX de la loi. Trois autres décisions ont été prises à l'effet que des programmes soumis ne respectaient pas ces conditions alors qu'une décision a pris acte du retrait d'un programme proposé par l'employeur.

Les demandes de programmes distincts pour disparités régionales

La Loi sur l'équité salariale prévoit la réalisation d'un seul programme d'équité salariale par entreprise de 50 personnes salariées ou plus. Cependant, un chef d'entreprise comptant deux établissements ou plus peut demander à la Commission d'établir un programme distinct pour un ou plusieurs de ses établissements, si des disparités régionales le justifient.

Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, la Commission a pris neuf décisions favorables et une décision défavorable à l'établissement de programmes d'équité salariale distincts en raison de disparités régionales.

La mise en place de comités sectoriels d'équité salariale

La Commission a le pouvoir d'approuver la constitution de comités sectoriels d'équité salariale. Ceux-ci ont le mandat de faciliter les travaux d'équité salariale en élaborant divers outils adaptés au secteur d'activités visé.

Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, la Commission a approuvé la constitution d'un comité sectoriel d'équité salariale pour le secteur des centres de la petite enfance.

Les avis reçus des employeurs dont l'entreprise compte de 10 à 49 personnes salariées

L'employeur dont l'entreprise compte moins de 50 personnes salariées et qui désire établir un programme d'équité salariale aux mêmes conditions que celles applicables aux entreprises qui comptent 50 personnes salariées ou plus doit en aviser la Commission.

Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, quatre avis ont été transmis à la Commission.

La détermination du nombre de salariés au sein du comité d'équité salariale

Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, la Commission a reçu deux demandes d'avis de la part d'associations accréditées lui demandant de statuer sur le nombre de membres au sein d'un comité d'équité salariale.

La Commission a rendu une décision qui fait l'objet d'une contestation judiciaire. Au 31 mars 2003, la deuxième demande était toujours en traitement.

Les dossiers judiciaires

Au 31 mars 2003, dans le cadre des décisions rendues en vertu du chapitre IX de la loi, 23 recours sont toujours pendants devant le Tribunal du travail.

De plus, toujours à la suite des décisions rendues en vertu du chapitre IX de la loi, la Commission est une des parties mises en cause dans divers recours judiciaires déposés en Cour supérieure du Québec par les associations syndicales concernées.

L'ensemble de ces recours concerne environ vingt employeurs.

LE COMITÉ DE CONSULTATION

Créé dans le but de mieux cerner les attentes des clientèles, le comité de consultation vise également à recueillir le point de vue des partenaires sur toute question soumise par la Commission et à favoriser les échanges.

Le comité est composé de huit personnes représentant les associations accréditées, les employeurs, les groupes de femmes et la Commission.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le comité s'est réuni à trois reprises. Les discussions ont porté sur les orientations liées au maintien de l'équité salariale ainsi que sur les modalités d'application de la loi à l'égard des entreprises qui n'ont pas de comparateurs masculins.

LE RAPPORT DU MINISTRE DU TRAVAIL ET LA CONSULTATION EN COMMISSION PARLEMENTAIRE

Le ministre du Travail a déposé le 21 novembre 2002 à l'Assemblée nationale le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes*. Préparé par la Commission, ce rapport fait le point sur l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans les entreprises de petite taille afin d'alimenter la réflexion du ministre et d'orienter les actions de la Commission.

Ce rapport a par ailleurs fait l'objet d'une consultation générale de la Commission parlementaire de l'économie et du travail les 11 et 12 février 2003 à partir des mémoires déposés par les partenaires. Cette consultation a été l'occasion de recueillir des commentaires sur le premier bilan de l'application de la loi, de connaître les positions des différents groupes sur le travail accompli et de prendre acte des attentes exprimées sur les actions et orientations futures que devra privilégier la Commission.

LES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information

La Commission a traité 33 demandes d'accès à des documents durant la période allant du 1er avril 2002 au 31mars 2003. Aucune des décisions rendues par la Commission en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels n'a été portée en appel.

De plus, toutes les demandes de révision logées en 2000 (huit demandes) devant la Commission d'accès à l'information ont fait l'objet d'un désistement de la part des parties requérantes.

La protection des renseignements personnels

Conformément au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, la Commission a mis sur pied un comité de protection des renseignements personnels et a élaboré un plan d'action.

En 2002-2003, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de mesures visant à donner suite au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels. De plus, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Commission a adopté, le 4 décembre 2002, une politique visant à assurer la levée des règles de confidentialité de certains renseignements nominatifs en vue de prévenir des actes de violence contre une personne ou un groupe de personnes identifiables.

La politique linguistique

Adoptée le 18 octobre 2000, à la suite de l'avis de conformité donné par l'Office de la langue française, la politique linguistique de la Commission est appliquée. En effet, en 2002-2003, la responsable de l'application de la politique s'est assurée, dans le cadre des activités de gestion courantes, que le personnel en place ou nouvellement recruté connaisse les règles linguistiques applicables et qu'il en assure le respect.

Le code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission

Adopté le 17 mars 1999, le code d'éthique et de déontologie établit les valeurs fondamentales qui dictent les actions des membres de la Commission dans l'exercice de leurs fonctions.

Aucun manquement ou irrégularité au code n'a été constaté au cours du présent exercice. Le texte intégral du code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission est présenté à l'annexe 1.

LES CLIENTÈLES

La Commission de l'équité salariale compte trois clientèles directes : les travailleuses, les employeurs et les syndicats. Elle offre aussi des services aux groupes de femmes, aux regroupements d'employeurs et aux associations professionnelles.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le siège social de la Commission est à Québec, où est assignée la majorité du personnel. Elle a aussi une place d'affaires à Montréal. L'organigramme de la Commission figure à l'annexe 2.

Le Cabinet

Dans la structure organisationnelle, le Cabinet apporte un soutien direct aux activités de la présidente. Il coordonne les activités d'administration de la Commission et exerce des fonctions de conseil, de représentation, de suivi des dossiers et de gestion d'agenda. Il est composé de l'adjointe à la présidente, d'une secrétaire de direction et d'un conseiller spécial. Le service de conciliation relève aussi du Cabinet.

Le Cabinet reçoit les plaintes et les demandes formulées à la Commission et voit à leur traitement.

Le service de la conciliation de la Commission relève du Cabinet. Pour faciliter le règlement des différends et de certaines plaintes, ce service propose aux parties l'assistance d'une conciliatrice ou d'un conciliateur en vue d'une entente satisfaisante, conforme à la Loi sur l'équité salariale.

Le Secrétariat

La secrétaire assiste et conseille les membres de la Commission dans la réalisation du mandat confié en vertu de la Loi sur l'équité salariale. À ce titre, elle offre le soutien nécessaire aux activités des membres de la Commission. Elle assure également la préparation des séances des membres de la Commission et coordonne le suivi des décisions prises.

Elle est par ailleurs responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de l'application de la Charte de la langue française.

La Direction de l'analyse, de la vérification et des enquêtes

La Direction de l'analyse, de la vérification et des enquêtes intervient lorsque des plaintes et des différends sont soumis à la Commission de l'équité salariale. Elle a également pour mandat de vérifier l'atteinte de l'équité salariale et le respect de la loi dans les entreprises assujetties, de s'assurer de l'application des décisions de la Commission, d'initier des enquêtes de sa propre initiative et d'assurer le traitement des dénonciations.

Le Service de conseil, de formation et de recherche

Ce service assiste et conseille les clientèles qui doivent réaliser l'équité salariale. Il est responsable de l'assistance spécialisée et de l'orientation des clientèles dans les volets plus complexes ou techniques de l'application de la loi. Son mandat porte aussi sur l'élaboration d'outils et sur l'offre de sessions d'information et de formation. De plus, il assure le développement d'expertises et la rédaction de travaux sur des concepts liés à l'équité salariale, en soutien aux orientations de la Commission et pour aider les divers services et directions dans l'application de la loi.

Le Service des renseignements et des communications

Le Service des renseignements et des communications assure la diffusion de l'information sur l'application de la Loi sur l'équité salariale auprès des clientèles et du public en général. Il produit des documents de vulgarisation et s'occupe du volet promotion et publicité de la Commission. Il répond également aux demandes de renseignements formulées par l'intermédiaire du service de renseignements téléphonique. Il alimente aussi un site Internet donnant accès aux publications de la Commission.

En outre, il conseille et assiste la direction de la Commission quant à la diffusion d'informations sur la loi et, à cette fin, il conçoit et réalise des plans de communication.

C'est aussi dans ce service que se planifient et s'exécutent les relations de presse de la Commission.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques offre l'expertise juridique nécessaire au soutien des processus administratif et décisionnel de la Commission. Pour ce faire, elle effectue des recherches et émet des opinions sur la Loi sur l'équité salariale et sur toute autre question de nature juridique. Elle représente la Commission devant les tribunaux et propose ou commente des modifications législatives ou réglementaires qui la concernent.

Le Service de l'administration

Ce service assiste et conseille la présidente et les gestionnaires en matière de services administratifs et de soutien à la gestion interne. Il effectue les suivis et assume les mandats de la modernisation de la fonction publique : la planification stratégique, l'élaboration et la mise à jour des outils de gestion, la coordination des processus de travail et le développement d'un système de suivi de dossiers et de données.

Il a aussi un rôle d'interface, notamment avec les organismes gouvernementaux centraux, au sujet des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

LES RESSOURCES

Au 31 mars 2002-2003, le personnel en place à la Commission comptait 55 personnes à statut régulier. Outre les trois membres de la Commission, les ressources humaines comprenaient trois cadres supérieurs, 33 professionnelles et professionnels et 16 fonctionnaires. De plus, sept personnes à statut d'occasionnelles étaient en poste dans les différentes directions.

En ce qui a trait aux ressources financières, le budget total de fonctionnement de la Commission s'élevait à 5 080 994 $. Des données sur le budget de la Commission et une comparaison avec l'année précédente sont présentées à l'annexe 3.

LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Commission s'est conformée aux objectifs du Programme d'accès à l'égalité en emploi. Ainsi, le seul poste de gestionnaire disponible en cours d'année a été comblé par une femme.

En ce qui concerne les membres des communautés culturelles, étant donné que la majorité du personnel recruté par la Commission provient de la région de Québec, son siège social se situant dans la Capitale, les possibilités d'embauche pour ces personnes deviennent très réduites.

LE RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

En raison des exigences de spécialisation requises pour remplir son mandat, la Commission a choisi de recruter du personnel ayant cinq et dix ans d'expérience. Malgré le fait qu'une telle expérience suppose que les personnes recrutées soient plus âgées, la Commission a voulu participer aux objectifs gouvernementaux.

Ainsi, 57 % des postes réguliers ont été comblés par des personnes âgées de moins de 35 ans. Si l'on exclut de cette statistique les personnes ayant plus de 10 ans d'expérience, ce ratio s'élève à 80 %, soit bien au-delà de l'objectif de 65 % fixé par le gouvernement pour l'exercice 2002-2003.

Les faits saillants

Au cours de l'année 2002-2003, les principales actions et interventions de la Commission ont porté sur les points suivants :

- Élaboration d'un premier bilan de l'application de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de petite taille sous la forme du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées*. La préparation du rapport a nécessité plusieurs activités majeures :
  - organisation du Forum sur l'équité salariale (juin 2002);
  - réalisation de sondages auprès des représentantes et des représentants des chefs d'entreprises de 10 à 49 personnes salariées et auprès des travailleuses (août 2002);
  - organisation de groupes de discussions (août 2002);
  - organisation d'audiences et présentation des mémoires soumis à la Commission (octobre 2002);
  - tenue d'une commission parlementaire sous la responsabilité du ministre du Travail.
- Dotation de 21 postes principalement affectés à la vérification et aux enquêtes, à la formation et à l'assistance spécialisée, ce qui représente près de 35 % des postes octroyés par le Conseil du trésor.
- Mise sur pied d'un programme de vérification de la conformité à la loi.
- Réintégration du mandat du Bureau de conseil et de services en équité salariale du ministère du Travail (octobre 2002).
- Développement d'un progiciel à l'intention des entreprises facilitant la démarche et les calculs propres à l'équité salariale.
- Envoi de trois lettres aux 50 000 chefs d'entreprises assujettis à la loi pour les inciter à réaliser leur exercice d'équité salariale.
- Information aux travailleuses par la publication de l'Info-Équité *Comment lire l'affichage sur l'équité salariale*.
- Conception d'un nouveau stand d'exposition spécialement consacré aux travailleuses.
- Poursuite des travaux sur la mise en place d'un système de suivi des dossiers et de données répondant à l'objectif de reddition de comptes.
- Révision du plan stratégique de la Commission en termes d'orientations, d'objectifs, d'axes d'intervention et d'indicateurs stratégiques.
- Révision de l'organisation du travail, modification et mise à jour de divers processus administratifs ainsi que des outils de gestion.

Le contexte

L'exercice 2002-2003 a été marqué par de nombreux changements au sein de l'organisation qui ont permis à la Commission d'améliorer de façon significative la qualité de son travail.

Ainsi, tout en poursuivant ses activités internes, la Commission a procédé à une révision de l'organisation du travail qui a donné lieu à la mise en place de trois nouveaux services. Parallèlement à ce processus, elle a augmenté de façon substantielle ses ressources humaines en embauchant 21 personnes, ce qui a entraîné la mise en œuvre d'activités d'intégration et de formation importantes. La Commission a également entrepris la modification de certains processus administratifs en vue, notamment, d'améliorer l'information de gestion et le suivi des dossiers. Enfin, la Commission a réintégré le mandat du Bureau de conseil et de services en équité salariale du ministère du Travail principalement axé sur la formation.

En ce qui a trait à l'environnement externe, la Commission a procédé à une vaste étude de l'application de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées. Ce premier bilan apporte un éclairage nouveau sur le contexte dans lequel la Commission doit accomplir sa mission.

Cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi, une entreprise sur deux déclare avoir terminé ou commencé ses travaux d'équité salariale. La Commission constate que, malgré une progression appréciable dans les petites entreprises moins bien outillées pour faire l'équité salariale, l'atteinte de l'objectif de la loi exigera des efforts accrus en information et en soutien. Par exemple, l'étude démontre qu'il subsiste une certaine confusion entre les concepts d'« équité salariale » et d'« égalité salariale » et que les notions de « prédominance sexuelle des catégories d'emplois » et de « biais sexistes » demeurent mal comprises.

Quelles que soient les causes du retard observé, la Commission doit maintenant orienter ses actions selon deux axes principaux. D'une part, elle doit continuer d'outiller les chefs d'entreprises afin de favoriser leur compréhension de l'équité salariale et, d'autre part, elle doit faire en sorte que la loi soit respectée par différents moyens, dont un programme de vérification, afin d'amener les entreprises retardataires à se conformer à la loi.

La Commission constate également que, malgré les rapprochements réalisés, les travailleuses non syndiquées demeurent difficiles à joindre et à sensibiliser. On constate de plus une crainte à l'égard de l'utilisation des recours prévus dans la loi. La Commission doit composer avec cette situation et prendre en compte, dans ses activités de communication, la crainte de représailles qui peut les influencer.

Enfin, la Commission doit accompagner les entreprises qui ont terminé leurs travaux dans le maintien de l'équité salariale.

2

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS, DU PLAN STRATÉGIQUE ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES

En conformité avec la Loi sur l'administration publique, la Commission de l'équité salariale a élaboré, en 2001, le *Plan stratégique 2001-2004* qui constitue la base du présent rapport annuel de gestion et qui contient les paramètres à partir desquels elle compte mesurer ses actions. Ce plan fait état des quatre grandes orientations de la Commission, des objectifs, des axes d'intervention et des indicateurs stratégiques. Le plan stratégique arrivant à terme en 2004, la Commission entend réévaluer sa démarche afin de bonifier son plan et d'en préciser les résultats, le cas échéant. On peut se procurer le plan stratégique en s'adressant à la Commission ou en consultant son site Internet.

La Commission a également produit une version sommaire de son plan stratégique. La version intégrale du document *Plan stratégique 2001-2004, Sommaire* est présentée à l'annexe 4 du présent rapport.

De plus, il est possible de consulter le plan annuel de gestion des dépenses en en faisant la demande auprès de la Commission.

Dans la foulée du *Plan stratégique 2001-2004*, la Commission a produit une déclaration de services aux citoyens. Intitulé *Notre engagement à offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens du Québec*, ce document présente les produits et services offerts et précise, dans certains cas, les délais de traitement des demandes des citoyennes et citoyens que la Commission s'engage à respecter. La version intégrale de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est présentée à l'annexe 5.

3

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

Cette section constitue le Rapport annuel de gestion de la Commission de l'équité salariale en lien avec le *Plan stratégique 2001-2004* et la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Elle fait état des résultats observés en 2002-2003 pour chacune des orientations stratégiques, en fonction des objectifs visés, des axes d'intervention et des indicateurs stratégiques définis par la Commission. Lorsqu'un lien rattache un objectif et un engagement de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le texte en fait mention.

Le Rapport annuel de gestion de la Commission rend compte des résultats de l'exercice compris entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003. Il déroge ainsi à l'article 91 de la Loi sur l'équité salariale qui précise que le rapport doit porter sur l'année civile précédente.

1

FACILITER L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE DANS LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Accroître le service direct à la clientèle **Objectif inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.**	Information auprès de l'ensemble des entreprises quant à la démarche liée à l'application de la Loi sur l'équité salariale

L'information et l'assistance aux chefs d'entreprises occupent une place privilégiée parmi les mandats exercés par la Commission.

Premier indicateur stratégique :

NOMBRE D'ENTREPRISES REJOINTES ET INFORMÉES

Pour mesurer le degré d'atteinte de l'objectif 1, la Commission se réfère au nombre de demandes de renseignements que lui ont adressées les entreprises en 2002-2003 comparativement à l'exercice 2001-2002. Bien que les résultats observés montrent un nombre substantiellement plus élevé des demandes en 2001-2002 en raison de l'intérêt généré par l'échéance du délai de réalisation de l'équité salariale (21 novembre 2001) dans les entreprises québécoises et des activités de promotion qui en découlaient, ils révèlent quand même une volonté continue des entreprises de bénéficier de l'expertise de la Commission.

Demandes de renseignements des entreprises (accueil, téléphone, courrier et courriel)

2001-2002	2002-2003
7 327	3 528

On note une baisse de 52 % des demandes de renseignements provenant des entreprises.

La Commission mesure également sa performance à la lumière d'un sondage mené à l'été 2002 concernant l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées. Ce sondage a été réalisé en vue de la préparation du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* déposé à l'Assemblée nationale le 21 novembre 2002.

État d'avancement des travaux d'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées – août 2002

Travaux en cours	8 %
Travaux terminés	39 %

Le sondage réalisé pour la Commission auprès de 3 899 entreprises de 10 à 49 personnes salariées a permis d'obtenir un premier portrait de l'avancement des travaux dans les entreprises de cette taille. Il témoigne de façon significative des résultats des efforts de la Commission pour inciter les petites entreprises à se conformer à la loi.

Contexte

Le principal facteur expliquant la diminution des demandes de renseignements est le passage de l'échéance du 21 novembre 2001 qui a fait en sorte que la visibilité du dossier de l'équité salariale s'est stabilisée après un accroissement important des activités promotionnelles entourant cette date.

En 2001-2002, la Commission avait, entre autres, mené une importante campagne de publicité auprès des chefs d'entreprises et avait entrepris une tournée de formation dans toutes les régions du Québec afin que le plus grand nombre possible d'entre eux soit informé et en mesure de respecter leurs obligations à l'égard de la Loi sur l'équité salariale. Conséquemment, en comparaison avec les données de 2000-2001, les demandes de renseignements traitées par la Commission en 2001-2002 avaient connu une augmentation spectaculaire de 152 %.

En 2002-2003, dans le contexte où l'échéance du délai de réalisation de l'équité salariale est passée, la Commission poursuit son plan d'action sur une base régulière. Pour mieux mesurer la progression, la comparaison a été faite avec les données de l'exercice 2000-2001. Ainsi, les demandes de renseignements émanant des entreprises représentent une augmentation de 21 % par rapport aux 2 912 demandes de l'exercice 2000-2001. Cela témoigne du besoin constant des chefs d'entreprises d'obtenir l'aide de la Commission.

Plusieurs activités ont permis de joindre les chefs d'entreprises en cours d'année. Trois lettres signées par la présidente ont été expédiées à plus de 50 000 entreprises en mars et juin 2002 ainsi qu'en février 2003. Successivement, les lettres rappelaient aux employeurs que le délai de réalisation de l'équité salariale était passé, offraient les services de la Commission, présentaient quelques uns des faits saillants du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* et les incitaient fortement à entreprendre leur démarche sans délai.

Le Forum sur l'équité salariale tenu en juin 2002 a permis une visibilité à effet multiplicateur. De plus, les relations de presse suivant le dépôt du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* à l'Assemblée nationale en novembre 2002 ont contribué à publiciser le dossier auprès de la population.

Le nombre de demandes de renseignements augmente de beaucoup après la réception de ces lettres et les communications continues de la Commission avec les regroupements d'employeurs peuvent servir de levier pour faire respecter la loi.

Ressources

Quatre personnes assurent le service de renseignements téléphonique du lundi au vendredi. Du 1er avril au 31 décembre 2002, les heures d'ouverture étaient de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. À compter du 1er janvier 2003, le service est devenu accessible sans interruption de 8 h 30 à 17 h.

Perspectives

L'information contenue dans le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* a permis de comprendre que les entreprises retardataires ont souvent une compréhension erronée ou incomplète de la loi.

Au cours du prochain exercice, les communications avec les chefs d'entreprises tiendront compte de cette information et les messages seront adaptés en conséquence. Ces actions seront de deux ordres. D'abord, la Commission compte revenir à la charge auprès des entreprises retardataires en mettant l'accent sur les différents services de soutien offerts. Ainsi, le progiciel produit par la Commission se révèlera un élément clé de l'aide offerte aux chefs d'entreprises.

Ensuite, elle diffusera de l'information relativement à l'obligation de maintien de l'équité salariale. Sur ce point, les services offerts par la Commission seront réitérés.

Des communications directes (lettres ou cartons promotionnels) sont du nombre des moyens que la Commission entend mettre de l'avant. De plus, des activités de formation sur une base régulière continueront d'être proposées à cette clientèle.

La Commission s'est également engagée à mettre en place un programme de vérification de l'état des travaux d'équité salariale dans les entreprises et à profiter de ces visites pour diffuser l'information et offrir ses services. Une reprise des publicités dans les quotidiens et les médias spécialisés est également en cours d'évaluation avec la possibilité de jumeler ces parutions avec d'autres actions afin d'en maximiser l'impact.

L'objectif de la Commission est de faire en sorte que les chefs d'entreprises s'acquittent de leurs obligations légales, adhèrent au principe de justice inhérent à l'équité salariale et aient recours à ses services pour réaliser l'équité salariale dans leur organisation.

Deuxième indicateur stratégique :

TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES

Les moyens envisagés par la Commission pour mesurer le taux de satisfaction des clientèles n'ont pu être mis en place en 2002-2003. Cependant, les deux consultations importantes que constituent le Forum sur l'équité salariale et la préparation du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* ont permis de recueillir de nombreux commentaires de la part des chefs d'entreprises, de leurs représentants, des syndicats et des groupes de femmes.

Il ressort de ces commentaires que les chefs d'entreprises sont généralement satisfaits des services rendus par la Commission. Les améliorations demandées concernent essentiellement la nécessité de vulgariser davantage les publications de la Commission.

Contexte

L'organisation du Forum sur l'équité salariale et la préparation du rapport du ministre du Travail, ajoutées aux activités prévues aux plans d'action des différentes directions, ont mobilisé la Commission. Ces deux projets, qui ont été des moments forts d'échange avec les clientèles, ont provoqué un déplacement des priorités, dont l'évaluation des outils de mesure.

Perspectives

À la fin de 2003-2004, la Commission tentera de mesurer le taux de satisfaction des clientèles et d'en diffuser les résultats. Les moyens envisagés demeurent les fiches d'évaluation des documents publiés, les sondages sur le service de renseignements téléphonique et le site Internet.

OBJECTIF 2	AXE D'INTERVENTION
Assurer la formation du plus grand nombre de personnes-ressources possible dans les petites entreprises visées par la loi **Objectif inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.**	Formation destinée principalement aux petites entreprises

Les activités de formation occupent une place particulière dans l'offre de services de la Commission. Elles constituent un complément à l'information de base et aux publications que la Commission met à la disposition des chefs d'entreprises et des travailleuses.

La Commission offre trois types de formation : une session d'introduction à l'équité salariale, une activité de formation sur les obligations pour les entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées et une activité similaire conçue pour les entreprises comptant 50 personnes salariées ou plus.

Indicateur stratégique :

TAUX DE PARTICIPATION DES PETITES ENTREPRISES

La Commission a été attentive aux besoins des dirigeants et dirigeantes d'entreprises et a répondu aux demandes de formation et d'information reçues.

L'année 2002-2003 a été marquée par une baisse des activités de formation. Les demandes ont été moins nombreuses et la Commission a parfois choisi de regrouper des participants provenant d'entreprises de tailles différentes pour répondre le plus rapidement possible aux besoins manifestés.

En cours d'année, les ressources responsables de la formation ont donné cinq sessions d'introduction à l'équité salariale qui ont réuni 174 personnes. La Commission a pu recueillir les commentaires verbaux des participantes et des participants, lesquels se sont révélés très positifs.

Les données relatives aux sessions de formation de la Commission se présentent comme suit :

Sessions de formation offertes par la Commission entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003

	Sessions 10 à 49 personnes salariées	Sessions Entreprises de toutes tailles	Total
Nombre d'activités	2	6	8
Nombre de participantes et de participants	19	71	90

Des 90 personnes ayant participé aux sessions de formation offertes par la Commission, 62 % provenaient d'entreprises de 10 à 49 personnes salariées. Ce résultat indique manifestement qu'il y a encore un besoin de formation dans les entreprises de petite taille.

Rappelons qu'en 2001-2002, 3 295 participantes et participants avaient assisté aux 217 sessions de formation destinées aux entreprises de 10 à 49 personnes salariées.

La Commission dispose cette année d'un indicateur du taux de satisfaction des participantes et des participants aux sessions de formation. À partir du formulaire d'évaluation conçu pour ces activités, elle retient que les résultats témoignent de la satisfaction générale de la clientèle.

Questions	Taux de satisfaction
1. Le contenu de la session rencontre mes besoins actuels.	88,6 %
2. La durée de la session est adéquate.	81,1 %
3. De façon générale, je suis satisfait-e de la session.	98,1 %

Contexte

Sur le plan organisationnel, le principal facteur qui explique la diminution de la participation aux sessions de formation de la Commission est la mise en place, par le ministre du Travail, du Bureau de conseil et de formation en équité salariale, à la mi-octobre 2001, quelques semaines avant l'échéance du délai de réalisation de l'équité salariale dans les entreprises québécoises.

Ce bureau, qui a terminé ses activités en octobre 2002, avait pour principal mandat d'organiser des activités de formation destinées aux entreprises de petite taille et d'orienter les chefs d'entreprises vers les consultants en équité salariale. La concentration du volet formation au sein de cette nouvelle structure de novembre 2001 à octobre 2002 a fait en sorte que la demande pour les activités de formation a été presque entièrement dirigée vers le Bureau plutôt que vers la Commission.

Ressources

Sur le plan des ressources humaines, la création du Bureau de conseil et de formation en équité salariale a occasionné, à la fin d'octobre 2001, le prêt momentané de quatre personnes spécialisées en formation, ne laissant à la Commission que deux personnes affectées partiellement à ce dossier.

En mai 2002, la Commission restructurait le Service de conseil, de formation et de recherche, et procédait au recrutement du personnel. À la fin de février 2003, la Commission a recruté cinq ressources additionnelles pour un total de sept personnes, dont trois sont plus précisément affectées à la formation et à l'assistance spécialisée.

Perspectives

Au cours de la prochaine année, la Commission vise à accroître son offre de formation et d'assistance spécialisée particulièrement destinée aux chefs d'entreprises de petite taille. Elle le fera surtout pour l'utilisation pratique d'un progiciel élaboré pour permettre aux chefs d'entreprises de petite et moyenne taille de réaliser concrètement leur démarche. Elle compte également offrir ses activités de formation générale. Enfin, elle servira de soutien pour les personnes chargées de la vérification de la conformité à la loi.

OBJECTIF 3	AXE D'INTERVENTION
Compléter l'élaboration des outils nécessaires à la réalisation de l'exercice d'équité salariale d'ici juin 2001 **Objectif inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.**	Élaboration des outils simplifiés à l'intention des personnes engagées dans la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale

Actuellement, la Commission offre 35 documents différents destinés à appuyer la mise en œuvre de l'équité salariale dans les entreprises. Au chapitre des outils de base, la Commission estime donc avoir atteint son objectif. Le défi consiste maintenant à revoir les publications existantes afin de les bonifier et de les vulgariser davantage et à produire des documents qui répondent à des questions plus complexes. La liste complète des publications et des outils de la Commission figure à l'annexe 6.

Indicateur stratégique :

TAUX D'UTILISATION DES OUTILS

Afin d'évaluer le taux d'utilisation des outils, la Commission se réfère notamment au taux de distribution de deux publications de référence. Ces publications étaient d'ailleurs ciblées dans le rapport annuel 2001-2002. Il s'agit du *Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* et de la brochure *Démarche type pour réaliser l'équité salariale* (entreprises comptant 50 personnes salariées ou plus). Le nombre de documents diffusés au cours des deux dernières années se présente comme suit :

Titre	2001-2002	2002-2003
Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées (éditions française et anglaise)	11 281	1 203
Démarche type pour réaliser l'équité salariale (brochure – éditions française et anglaise)	5 154	1 006

Par rapport à l'année 2001-2002, la diffusion de la brochure sur support papier a connu cette année une diminution de 80 % alors que celle du guide présente une diminution de 89 %.

Par ailleurs, comme tous les outils et toutes les publications sont aussi accessibles sur le site Internet de la Commission, les personnes intéressées ont la possibilité de les consulter et de les imprimer. À titre indicatif, la brochure *Démarche type pour réaliser l'équité salariale* et le *Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* occupent le premier et le second rang des documents les plus souvent téléchargés à partir du site Internet de la Commission. Les deux Info-Équité figurant au tableau apportent des précisions techniques à deux étapes importantes de la démarche d'équité salariale.

Outils en formats HTML et PDF les plus téléchargés à partir du site Internet de la Commission

Titre	Téléchargements en 2002-3003
Démarche type pour réaliser l'équité salariale (versions française et anglaise)	6 896
Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées (versions française et anglaise)	2 489
L'estimation des écarts salariaux (Info-Équité)	1 763
Choix de la méthode, des outils d'évaluation et élaboration d'une démarche d'évaluation des catégories d'emplois à prédominance féminine et à prédominance masculine (Info-Équité)	1 493

Le rapport annuel de gestion 2001-2002 faisait état de quatre nouvelles publications dans la série « Info-Équité » et de la production d'une vidéocassette d'introduction qui constituent, en quelque sorte, les derniers outils produits. À titre indicatif et afin de mieux rendre compte de la diffusion de ces documents, la Commission présente le nombre d'exemplaires distribués cette année en comparaison avec l'année dernière.

Titre	2001-2002	2002-2003
L'affichage	6 578	1 118
Le contrôle des biais sexistes	3 931	1 831
Choix de la méthode, des outils d'évaluation et élaboration d'une démarche d'évaluation des catégories d'emplois à prédominance féminine et à prédominance masculine	3 590	1 079
L'estimation des écarts salariaux	3 468	1 057
Vidéocassette d'introduction à l'équité salariale – versions française et anglaise (prêt)	492	144

Contexte

La tendance à la baisse dans le taux de distribution des outils concorde avec celle observée au chapitre des demandes de renseignements et renvoie probablement aux mêmes facteurs.

Selon le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées*, une entreprise sur deux dit avoir terminé ou entrepris ses travaux d'équité salariale. Les trois lettres expédiées à 50 000 entreprises en cours d'année et les contacts continus que la Commission a maintenus avec les regroupements de chefs d'entreprises devraient avoir porté fruit. En attendant de nouvelles données, la Commission continue à redoubler d'efforts pour adapter ses messages et convaincre ces chefs d'entreprises.

Ressources

La production et la diffusion des publications de la Commission sont assurées par le Service des renseignements et des communications.

Perspectives

Afin d'augmenter le taux d'utilisation de ses outils, la Commission planifiera des actions pour rappeler aux entreprises leurs obligations. À ce chapitre, des activités de promotion et de partenariat sont prévues.

Fidèle à sa volonté d'offrir des documents d'information et des outils vulgarisés et faciles d'accès, la Commission s'est engagée à appliquer les mesures prônées par le gouvernement du Québec en vue de favoriser la simplification du langage et des communications avec et pour les citoyennes et les citoyens.

Ainsi, la Commission compte diffuser un progiciel (outil informatique) permettant d'effectuer automatiquement certains calculs à différentes étapes de la démarche d'équité salariale. Elle envisage également la révision du *Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées*. Plus complet sur le plan technique et enrichi de nouveaux exemples, ce guide devrait devenir le document pivot de la Commission pour l'ensemble des chefs d'entreprises. La Commission compte diffuser ce guide à l'automne 2003, accompagné du progiciel.

La Commission publiera également de nouveaux documents dans la série « Info-Équité », dont un portant sur le maintien de l'équité salariale pour lequel le comité de consultation prévu à la loi a donné son point de vue. De plus, elle révisera certains documents de la série « Questions-Réponses » afin d'apporter des éléments d'information supplémentaires à certaines questions.

En cours d'année, la Commission analysera le contenu de l'ensemble de ses documents afin de déterminer ceux qui devraient être bonifiés et davantage vulgarisés. Une liste des documents dont la mise à jour est considérée comme prioritaire sera établie.

OBJECTIF 4	AXE D'INTERVENTION
Offrir un soutien spécialisé dans les meilleurs délais **Objectif inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.**	Assistance spécifique aux clientèles

Le service d'assistance spécialisée a été mis en place en janvier 2001. Il a pour objectif d'apporter un soutien personnalisé aux différentes clientèles qui ont besoin d'information à caractère plus technique dans le cadre de l'exercice d'équité salariale. Ce service est complémentaire au service de renseignements téléphonique de première ligne offert par la Commission.

Premier indicateur stratégique :

NOMBRE DE SERVICES SPÉCIALISÉS OFFERTS

Nombre de demandes reçues au service d'assistance spécialisée

2001-2002	2002-2003
581	528

Les demandes d'information transmises au service d'assistance spécialisée en 2002-2003 accusent une légère baisse (10 %) par rapport à 2001-2002.

Contexte

Le nombre de demandes indique que le besoin de réponses à des questions plus techniques ou plus complexes demeure constant dans les entreprises.

Ce service est utilisé autant par les chefs d'entreprises, les personnes salariées que par les membres de comités d'équité salariale qui ont besoin d'une expertise technique pour poursuivre adéquatement et rapidement leurs travaux.

La Commission assure, par l'application de mesures d'organisation du travail, une réponse ininterrompue de 8 h 30 à 17 h.

Perspectives

Les nouveaux documents qui seront produits en 2003-2004 prendront leur source à partir de questions techniques que le service d'assistance spécialisée a traitées depuis sa création. Ce service apporte un éclairage précieux sur les difficultés vécues par les diverses clientèles et sur la meilleure façon de leur venir en aide.

Deuxième indicateur stratégique :

DÉLAI

Conscient de ses obligations, le service d'assistance spécialisée s'est assuré, dans tous les cas, de retourner l'appel à l'intérieur d'un délai de 48 heures suivant la réception de l'appel de la cliente ou du client référé par le service de renseignements téléphonique.

Contexte

Le service d'assistance spécialisé dispose de l'expertise requise pour répondre aux demandes. Toutefois, lorsque la question requiert un ou des conseils juridiques, la demande est transférée à la Direction des affaires juridiques.

Ressources

Trois personnes assurent le fonctionnement du service d'assistance spécialisée.

Perspectives

La Commission entend maintenir le délai maximal de 48 heures entre la réception de la demande de renseignements plus complexe par le service de renseignements téléphonique et le retour d'appel à la cliente ou au client.

Dans les cas où la réponse exige un approfondissement, la Commission entend donner suite

OBJECTIF 5	AXE D'INTERVENTION
Analyser la mise en œuvre de la loi dans les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées d'ici le 30 juin 2002	Étude de l'application de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées

La Commission effectue de façon continue une collecte de données lui permettant de dresser un portrait de la connaissance de la loi et de l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans les entreprises. Toutefois, elle devait transmettre au ministre un avis sur cette question au plus tard le 21 novembre 2002. Afin de se conformer à cette obligation, elle a mis en branle de nombreuses activités citées précédemment ainsi qu'une vaste étude devant lui permettre de produire le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées.*

Indicateur stratégique :

DEGRÉ D'APPRÉCIATION DE L'ANALYSE

Le premier geste posé par la Commission a été la tenue du Forum sur l'équité salariale qui s'est déroulé en juin 2002 à Montréal. Placé sous le thème « Les difficultés éprouvées, les solutions préconisées », cet événement avait pour objectif d'évaluer les effets de la mise en œuvre de l'équité salariale et de cibler les pistes de solutions susceptibles de pallier les difficultés vécues par les entreprises. Il réunissait une centaine de personnes représentant des praticiennes et des praticiens des milieux patronal et syndical, des groupes de femmes ainsi que des spécialistes. Parmi les problèmes soulevés, signalons le manque de formation en entreprise des personnes associées à la démarche et le besoin d'une information davantage vulgarisée.

En juillet et en août 2002, un sondage a été effectué pour la Commission auprès des chefs d'entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées. Un deuxième sondage a également été réalisé auprès des travailleuses de ces mêmes entreprises. Les résultats de ces sondages présentent, entre autres, l'état d'avancement de la démarche d'équité salariale dans 3 899 entreprises ainsi que le degré de connaissance de la loi et du processus d'équité salariale exprimé par 389 travailleuses. De plus, dix groupes de discussion réunissant des membres de syndicats, des salariées, des chefs d'entreprises et des consultants ont été constitués pour compléter l'analyse de la situation.

Cette collecte de données a été complétée par des audiences organisées par la Commission en octobre 2002. Au cours de celles-ci, des groupes concernés par la question de l'équité salariale ont été invités à présenter leur mémoire en réaction à une série de questions portant, notamment, sur le degré de connaissance de la discrimination systémique et de l'équité salariale, sur les motifs du report de la démarche d'équité salariale et sur les difficultés de la démarche. Une vingtaine de regroupements représentatifs des milieux patronal et syndical, des praticiennes et des praticiens spécialisés en équité salariale ainsi que des groupes de femmes ont répondu à l'invitation de la Commission.

Le 21 novembre 2002, la Commission déposait à l'Assemblée nationale le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées*, qui est le fruit de l'analyse de la situation effectuée par la Commission. Le rapport visait aussi à alimenter la réflexion du ministre et à orienter les actions futures de la Commission.

À ce stade, la Commission estime avoir rempli entièrement son mandat et dispose d'un premier portrait des résultats de ses actions depuis sa création en avril 1997.

Contexte

À titre d'organisme public, la Commission voulait vérifier le degré de mise en oeuvre de l'équité salariale et revoir les orientations et axes stratégiques en les adaptant à l'évolution de la situation. Les actions menées par la Commission pour procéder à cette évaluation faisaient donc partie intégrante de sa mission.

L'article 130 de la Loi sur l'équité salariale obligeait la Commission à émettre un avis au ministre sur la mise en oeuvre de la loi dans les entreprises de moins de 50 personnes salariées et sur l'opportunité de la modifier.

Ressources

L'analyse de la mise en œuvre de la loi dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées a mobilisé la Commission de l'équité salariale pendant plusieurs mois.

Sur le plan financier, un montant de 139 000 $ a été consacré à la tenue du Forum sur l'équité salariale, aux sondages et aux autres activités de consultation.

Perspectives

En 2003-2004, la Commission compte suivre l'évolution de l'application de l'équité salariale dans les entreprises et poursuivre la surveillance de la conformité à la loi. Pour ce faire, elle entend s'appuyer sur le premier bilan de l'application de la loi qu'elle a dressé en cours d'année, sur ses partenariats avec les divers regroupements et sur l'expertise acquise à la Commission.

Elle entend également utiliser l'information recueillie dans le cadre de son programme de vérification pour apprécier le degré d'application de la loi et de mise en œuvre de l'équité salariale dans les entreprises.

Par ailleurs, la Commission doit préparer le prochain rendez-vous prévu à la loi puisque, en vertu de l'article 130, le ministre du Travail doit, au plus tard le 21 novembre 2006, faire un rapport au gouvernement sur la mise en œuvre de la loi et sur l'opportunité de la maintenir en vigueur ou de la modifier. La Commission doit donc poursuivre ses activités de vérification et commencer à jeter les bases d'une nouvelle analyse de la mise en œuvre de la loi pour novembre 2006.

2

ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Accroître la connaissance du principe de l'équité salariale et du rôle de la Commission **Objectif inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.**	Information auprès de la population sur la loi et la Commission de l'équité salariale

La Commission a pour première mission d'informer la population du Québec sur la Loi sur l'équité salariale, sur le principe d'équité salariale et sur le rôle qu'elle exerce pour en assurer l'implantation. Elle doit travailler en communication avec les chefs d'entreprises, les syndicats et les travailleuses ainsi qu'avec l'ensemble de la population.

Indicateur stratégique :

TAUX DE CONNAISSANCE DE LA POPULATION

Le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* fait état que 70 % des personnes, interrogées dans le cadre d'un sondage omnibus réalisé par la firme Cossette Communication-Marketing en février 2002, connaissaient l'existence de la Loi sur l'équité salariale. De plus, le rapport présente les résultats d'un sondage effectué auprès des travailleuses en août 2002 qui révèle un taux de connaissance de la loi de 63 % au sein de ce groupe. Le rapport affirme que la loi jouit d'un taux de notoriété qui se compare avantageusement à celui d'autres lois du travail ou sociales.

Pour évaluer le taux de connaissance de la loi, la Commission dispose aussi de données générales sur le nombre de demandes de renseignements, le nombre de documents d'information diffusés et le nombre total de visites sur son site Internet.

Demandes de renseignements (accueil, téléphone, courrier et courriel)

2001-2002	2002-2003
13 902	8 491

En 2002-2003, la baisse des demandes de renseignements adressées à la Commission est de l'ordre de 39 %.

Publications diffusées (sur demande ou à titre d'outils de promotion)

2001-2002	2002-2003
328 614	40 471

La diminution du nombre de publications distribuées par la Commission représente pour l'année 2002-2003 une baisse de 88 %.

Visites sur le site Internet entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003

Total	47 224
Moyenne par mois	3 935

Pour la première fois, la Commission est en mesure de publier les données complètes sur le nombre de visites sur son site Internet.

De plus, le relevé des documents en format PDF téléchargés par les visiteurs du site, toutes clientèles confondues, montre que la pratique de consultation des publications de la Commission à partir de cette source d'information est implantée et qu'elle est en hausse.

Documents en format PDF téléchargés à partir du site Internet de la Commission

Total	16 035
Moyenne par mois	1 336

Contexte

Étant donné que les chefs d'entreprises représentent la grande majorité des personnes qui demandent des renseignements à la Commission, soit 58,5 % en 2002-2003, la baisse générale observée s'explique en partie par le fait que les activités de promotion et le placement publicitaire effectués en 2001-2002 pour marquer l'approche de l'échéance du 21 novembre 2001 n'ont pas été répétés en 2002-2003.

Cette année, la Commission a principalement concentré ses efforts sur ses liens et son repositionnement auprès des regroupements de chefs d'entreprises, des organisations syndicales et des représentants des médias. La tenue du Forum sur l'équité salariale et la préparation du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* ont été les points marquants de cette démarche.

D'autres moyens de joindre les clientèles ont aussi été utilisés. Par exemple, la présidente et des membres du personnel ont donné, en cours d'année, dix conférences devant des représentantes et des représentants d'organisations patronales et syndicales, des groupes de femmes et des consultants afin de faire le point sur le dossier et d'aborder la problématique du maintien de l'équité salariale.

Ressources

La Commission a effectué peu de placements publicitaires en 2002-2003. Ainsi, dans les médias grand public, deux publicités sont parues dans *La Gazette des femmes*, un placement a été effectué dans le cahier spécial soulignant le 30e anniversaire du Conseil du statut de la femme diffusé dans les principaux quotidiens du Québec et une publicité est parue dans le quotidien *Le Devoir* à l'occasion du 8 mars 2003.

Perspectives

Le premier bilan de l'application de la loi dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées effectué en 2002-2003 a confirmé une tendance dont la Commission soupçonnait l'existence : une confusion persiste entre les concepts d'« équité salariale » et d'« égalité salariale » et une certaine confusion existe dans la compréhension des objectifs de la loi, notamment en ce qui a trait aux biais sexistes. Il s'agit de notions complexes parfois difficiles à assimiler et qui se prêtent mal, par exemple, à un traitement publicitaire où le message doit être direct et succinct.

Consciente du défi de corriger ces perceptions, la Commission prévoit mettre en œuvre des activités de communication devant favoriser une meilleure compréhension de l'équité salariale et de la loi. Plus particulièrement, elle compte revoir ses messages destinés au grand public et amener la population à s'informer davantage sur les enjeux de l'équité salariale au Québec.

De plus, la Commission devrait créer un événement consacré à l'équité salariale, comme une journée de l'équité salariale. Cette activité annuelle présenterait l'avantage d'offrir une visibilité renouvelée au dossier de l'équité salariale dans la population et de souligner la date anniversaire du 21 novembre 2001.

OBJECTIF 2	AXE D'INTERVENTION
Faire en sorte que les travailleuses non syndiquées connaissent leurs droits et les recours existants	Sensibiliser les travailleuses sur la loi et les recours

La Commission de l'équité salariale considère les travailleuses non syndiquées comme une clientèle de première importance. En effet, elles ne sont rattachées à aucune structure représentative, elles n'ont pas facilement accès à l'information sur les enjeux de la Loi sur l'équité salariale et sur leurs droits et elles sont plus vulnérables lors du dépôt de plaintes.

Indicateur stratégique :

DEGRÉ DE SENSIBILISATION DES TRAVAILLEUSES

Le sondage auprès des travailleuses dans le cadre de la préparation du *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées* indique que 63 % des répondantes affirment connaître la Loi sur l'équité salariale. Cependant, l'enquête révèle qu'il existe une confusion entre le concept d'« équité salariale » et celui d'« égalité salariale ».

À des fins statistiques, la Commission assimilait à la notion de « personnes salariées » les travailleuses qui font appel au service de renseignements téléphonique. Les demandes de renseignements des travailleuses et le nombre de publications destinées aux travailleuses diffusées en cours d'année sont les principaux indicateurs du degré de sensibilisation à l'équité salariale.

Demandes de renseignements des travailleuses (accueil, téléphone, courrier, courriel)

2001-2002	2002-2003
3 320	2 304

Le nombre des demandes de renseignements provenant des travailleuses a connu une baisse de 31 % au cours de l'année 2002-2003.

En 2003, la Commission a commencé à recueillir les données lui permettant de différencier les travailleuses syndiquées de celles qui ne le sont pas. Ainsi, 29 % des travailleuses faisant appel au service de renseignements ont dit être syndiquées alors que 71 % se sont déclarées non syndiquées. Cette première compilation ne permet pas de tirer de conclusion. Cependant, on peut déjà supposer un grand intérêt des travailleuses non syndiquées pour l'équité salariale.

Pour mieux rejoindre les travailleuses non syndiquées, la Commission de l'équité salariale a publié en 2002 un nouveau type de document. Il s'agit de *Comment lire l'affichage sur l'équité salariale*. Pour s'assurer que le contenu réponde aux besoins et aux attentes de cette clientèle, la Commission a fait appel à un comité de lecture composé de travailleuses. Leurs commentaires ont permis de bonifier la publication et de la rendre accessible par un langage simplifié.

Demandes de publications destinées aux travailleuses

Titre	2001-2002	2002-2003
Vos recours en vertu de la Loi sur l'équité salariale (dépliant – versions française et anglaise)	9 036	2 602
Rendre justice aux travailleuses du Québec (brochure – versions française et anglaise)	12 609	2 016
Comment lire l'affichage sur l'équité salariale	–	1 158
Total	21 645	5 776

Les demandes de publications sur support papier destinées aux travailleuses ont connu une baisse de 73 % en 2002-2003.

Toutefois, ces mêmes publications consultées sur le site Internet de la Commission sont en hausse. Les données pour l'année 2002-2003 se présentent comme suit :

Documents destinés aux travailleuses en formats HTML et PDF téléchargés à partir du site Internet de la Commission

Titre	Téléchargements en 2002-2003
Vos recours en vertu de la Loi sur l'équité salariale (versions française et anglaise)	1 338
Rendre justice aux travailleuses du Québec (versions française et anglaise)	1 118
Comment lire l'affichage sur l'équité salariale	1 013

Pour expliquer la loi et les droits des travailleuses, notamment, la Commission a également pris part à deux salons grand public en cours d'année. Ces événements ont généré des demandes d'information détaillée auxquelles le personnel de la Commission sur place a donné suite.

Participation à des expositions et nombre de demandes d'information détaillées

Expositions	Nombre de demandes d'information détaillée
Salon Info-Services – Shawinigan Du 26 au 28 avril 2002	157
Salon de la femme – Chicoutimi Du 6 au 9 mars 2003	73

Contexte

La diminution des demandes de renseignements et du nombre de publications destinées aux travailleuses montre bien la difficulté de joindre autrement cette clientèle pour l'informer sur la loi et ses droits. Certes, la partie de la campagne publicitaire de 2001-2002 explique les données élevées de l'an dernier. Toutefois, la publicité a un effet immédiat plutôt qu'à moyen et à long terme, de sorte que ce type d'activités doit être repris régulièrement. Or, en raison de la campagne électorale du printemps 2003, la Commission n'a pas réalisé les activités publicitaires prévues, le contexte ne se prêtant pas à la diffusion de messages de cette nature. Les données de 2002-2003 reflètent donc les résultats obtenus par la Commission dans le cadre de ses activités régulières.

En 2001-2002, la Commission annonçait son intention de revoir la conception de ses messages afin de vulgariser davantage le concept d'équité salariale et les enjeux de la loi. Une réflexion a été menée et des changements sont intervenus, notamment sur le plan rédactionnel, afin de simplifier les messages. La Commission a également travaillé à la conception et à la production d'un nouveau stand d'exposition destiné plus précisément aux travailleuses. Ce nouvel outil de promotion a été conçu avec le souci de rendre le message simple et précis.

Ressources

Les activités destinées à sensibiliser les travailleuses ont été assurées par le personnel en place. Les coûts de production de l'Info-Équité *Comment lire l'affichage sur l'équité salariale*, les frais liés au comité de lecture ainsi que les sommes consacrées à la participation aux expositions s'inscrivent dans le cadre budgétaire normal du Service des renseignements et des communications.

Perspectives

Au cours de la prochaine année, la Commission compte poursuivre la simplification de ses messages adressés aux travailleuses et les activités consacrées à cette clientèle devraient se multiplier. Elle prévoit effectuer du placement publicitaire, plus particulièrement à la radio, et compte aller rencontrer les femmes dans leurs milieux, notamment en installant des stands d'information dans les centres commerciaux. La Commission entend également offrir des sessions de formation aux travailleuses qui le désirent et faire la promotion de ces activités dans les messages diffusés à cette clientèle. Par exemple, elle envisage d'effectuer la diffusion de documents dans les écoles secondaires et dans les cégeps afin de sensibiliser et d'informer les finissantes dans les secteurs d'études traditionnellement féminins.

La Commission évaluera également la possibilité de profiter de son programme de vérification de la conformité à la loi dans les entreprises pour joindre les travailleuses et les sensibiliser aux objectifs de l'équité salariale. Il faut rappeler que la mise en place du programme de vérification répond aux demandes exprimées par les travailleuses pour qui il est souvent difficile d'exercer les recours prévus dans la loi. En allant vérifier elle-même sur le terrain, la Commission évite aux travailleuses de porter tout le poids de l'application de la loi.

3

ASSURER LE TRAITEMENT EFFICACE DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS SOUMIS À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE RESPECT DE LA LOI

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Effectuer les enquêtes dans les meilleurs délais **Objectif inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyen.**	Réalisation des enquêtes

Les chefs d'entreprises, les associations accréditées et les personnes salariées peuvent exercer deux types de recours en cas de conflit lié à l'application de la Loi sur l'équité salariale : le différend et la plainte.

Les personnes salariées ou les associations accréditées, en l'absence de comité d'équité salariale, peuvent, selon certaines modalités, déposer une plainte à la Commission lorsqu'elles doutent du respect de la loi par l'employeur.

Un différend peut être soumis à la Commission par les représentants des personnes salariées ou de l'employeur à la suite d'un désaccord au sein du comité d'équité salariale pendant la démarche d'équité salariale. Lorsqu'il y n'y a pas de comité d'équité salariale mais qu'il y a réalisation conjointe d'un programme d'équité salariale, les représentants de l'employeur ou des personnes salariées peuvent aussi soumettre un différend.

Indicateur stratégique :

DÉLAI DE TRAITEMENT

Note : La Commission de l'équité salariale a procédé, en 2002-2003, à la révision de ses critères en ce qui a trait au traitement des différends et des plaintes. C'est la raison pour laquelle les données présentées font état de la situation globale dans ces dossiers.

Au 31 mars 2003, un total de 134 différends avaient été soumis à la Commission; de ce nombre, 47 différends lui ont été transmis entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003.

Au 31 mars 2003, l'état d'avancement des travaux dans le traitement des différends se présentait comme suit :

Cumul des différends en traitement au 31 mars 2003

Décisions rendues par la Commission	18
Entente en conciliation	29
En enquête	21
En processus de conciliation	30
En analyse de recevabilité	2
Différends retirés	22
Dossiers fermés	12
Total	134

En ce qui concerne les plaintes, la Commission a reçu, depuis le début de ses activités jusqu'au 31 mars 2003, un total de 956 plaintes; de ce nombre, 240 ont été enregistrées entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003.

Au 31 mars 2003, le nombre des plaintes en traitement à la Commission s'établissait comme suit :

Cumul des plaintes en traitement au 31 mars 2003

Décisions rendues par la Commission	139
Entente en conciliation	8
En enquête	559
En processus de conciliation	42
En analyse de recevabilité	50
Plaintes retirées	124
Dossiers fermés	34
Total	956

Les données dont dispose la Commission pour mesurer le délai moyen de traitement des plaintes et des différends sont actuellement imparfaites et ne permettent pas de prendre en compte différents facteurs qui peuvent être déterminants sur la durée de l'intervention. La Commission devra fixer des délais moyens de traitement au cours de la prochaine année.

Contexte

En 2002-2003, la Commission a poursuivi la mise en place des outils de gestion et de suivi des dossiers de plaintes et de différends pour obtenir un registre fiable des données et des dossiers.

Il faut comprendre que 2002-2003 a été la première année complète où la Commission avait à effectuer des enquêtes à la suite de plaintes puisque avant le 21 novembre 2001, elle ne recevait pas de plaintes ou elle en recevait peu étant donné que le délai de réalisation des démarches d'équité salariale n'était pas expiré. C'est aussi l'année où elle a effectué le recrutement de personnes chargées des enquêtes et la structuration du service des enquêtes et de ses processus de travail.

Ressources

La Commission a augmenté en cours d'année le nombre de ressources humaines affectées aux enquêtes. Les nouvelles personnes chargées des enquêtes ont suivi un programme de formation mis en oeuvre par la Commission.

Perspectives

En 2003-2004, la Commission entend finaliser les outils de mesure et de suivi de dossiers en ce qui a trait au traitement des plaintes et des différends. Parallèlement, les personnes travaillant aux enquêtes auront davantage développé les aptitudes requises pour l'exécution de leur mandat.

En ce qui a trait aux délais de traitement, la Commission entend élaborer une grille d'analyse qui permettrait de distinguer les délais selon différents facteurs. Par exemple, le délai moyen pour traiter une plainte déposée dans le cas où l'employeur n'a pas réalisé l'équité salariale est considérablement moindre que celui exigé lorsque l'analyse complète d'une démarche doit être effectuée. La Commission vise donc à relativiser les délais de traitement en fonction de certains paramètres qui témoignent de sa performance réelle et à pouvoir les expliquer selon le niveau de difficulté des enquêtes.

OBJECTIF 2	AXE D'INTERVENTION
Favoriser le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation	Règlement des plaintes et des différends

Le projet-pilote de conciliation mis sur pied par la Commission en 2001-2002 a connu une consolidation en 2002-2003 lorsque le service de conciliation a été intégré à la structure administrative de la Commission. La conciliation vise à permettre aux parties qui le désirent de régler efficacement et rapidement un différend ou certains types de plaintes. Cette offre de service est en lien avec les objectifs de la Loi sur l'équité salariale et a pour but de favoriser un règlement non contentieux et harmonieux des différends et des plaintes.

Indicateur stratégique :

TAUX D'ACCEPTATION DE L'OFFRE DE CONCILIATION PAR LES PARTIES

Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, la conciliation a été proposée dans 110 dossiers.

L'offre de conciliation a été acceptée par les parties dans une proportion de 83 %, soit un taux similaire à celui observé lors du précédent exercice (81 %).

Ainsi, aux 25 dossiers en cours de traitement en début d'année se sont ajoutés 91 nouveaux dossiers, pour un total de 116 dossiers traités en 2002-2003. De ce nombre, 40 ont fait l'objet d'un règlement à la suite de la conciliation et sept ont été référés au service des enquêtes, la conciliation ayant échoué. Au 31 mars 2003, 69 dossiers étaient en traitement au service de la conciliation.

La Commission constate que cette offre de service répond à un besoin réel des parties. En effet, le taux d'acceptation s'est maintenu, ce qui permet de conclure que la volonté de profiter de l'aide de la Commission se confirme.

Contexte

En 2002-2003, le service de conciliation a été mis en place sur la base des résultats du projet-pilote expérimenté l'année précédente. Signalons que, en 2002-2003, la Commission a décidé qu'en plus d'offrir la conciliation dans le cas des différends, elle la proposerait également dans le cas de certains dossiers de plaintes déposés par des personnes salariées représentées par une association accréditée ou par un collectif.

Le nombre de dossiers de plaintes traités en conciliation s'est accru de façon importante et dépasse maintenant le nombre de dossiers de différends traités. En effet, sur les 69 dossiers en cours de traitement au 31 mars 2003, 44 sont des plaintes déposées à la Commission.

Ressources

Le Service de la conciliation est actuellement composé de deux personnes.

Perspectives

Le service de conciliation étant maintenant pleinement intégré aux activités régulières de la Commission, il faut maintenir le taux d'acceptation de son offre de conciliation et continuer à proposer cette approche pour des dossiers de plaintes dont le règlement, en conformité avec la loi, est susceptible d'être facilité et accéléré. Pour ce faire, les outils nécessaires à la réalisation du mandat du service, dont un mécanisme de suivi, seront élaborés.

OBJECTIF 3	AXE D'INTERVENTION
Préciser et mettre en place des mécanismes de traitement efficaces d'ici le 21 novembre 2001	Développement des mécanismes nécessaires au respect de la loi

Indicateur stratégique :

DEGRÉ DE DÉVELOPPEMENT DES MÉCANISMES – DEGRÉ D'EFFICACITÉ DES MÉCANISMES

En 2002-2003, la Commission a poursuivi le développement des mécanismes lui permettant de traiter les différends et les plaintes qui lui sont soumis.

Une part importante de ces mécanismes concerne l'élaboration des outils de gestion et se rattache aux résultats présentés à l'objectif 4 de l'orientation 4 : Améliorer la performance de l'organisation du travail.

Afin d'améliorer les mécanismes de traitement des plaintes et des différends, la Commission a mis en place la Direction de l'analyse, de la vérification et des enquêtes. Cette nouvelle structure exerce un mandat enrichi puisqu'elle doit élaborer un programme de vérification de la conformité à la loi dans les entreprises.

Conformément aux perspectives présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002*, la Commission a concentré ses efforts sur le recrutement de nouvelles ressources humaines et sur la formation du personnel. En effet, le nombre de dossiers en traitement exigeait une augmentation de l'effectif.

Contexte

Pour combler les besoins les plus urgents, la Commission a établi deux nouvelles listes de déclaration d'aptitudes dont les exigences étaient respectivement de cinq et dix ans d'expérience. En cours d'année, 10 nouvelles personnes chargées des enquêtes ont été ajoutées à la Direction de l'analyse, de la vérification et des enquêtes.

L'arrivée de ce nouveau personnel connaissant peu les techniques d'enquête, conjuguée à une réorganisation administrative ayant trait notamment à la révision de la répartition des mandats et à une nouvelle organisation du travail, a exigé un investissement important dans un programme de développement des ressources humaines destiné aussi bien aux nouvelles ressources qu'à celles déjà en place. Les sujets abordés dans le cadre de ce programme concernaient, notamment, les stratégies d'enquête, la rédaction de rapports ainsi que les changements organisationnels et leurs effets sur les personnes, les services et les interfaces.

Ressources

Avec la dotation des 10 nouveaux postes, la Direction de l'analyse, de la vérification et des enquêtes comptait 17 personnes au 31 mars 2003.

Perspectives

En 2003-2004, la Commission pourra mesurer avec plus de précision les résultats de ses efforts sur le plan de l'organisation du travail, du développement des processus, de l'embauche de nouvelles ressources et de leur formation.

La progression du travail de révision des outils d'information de gestion devrait permettre d'établir certains indicateurs de performance.

Enfin, la Commission intensifiera sa présence dans des entreprises ciblées en vue de réaliser le programme de vérification de la conformité à la loi.

4

OPTIMISER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Renforcer la communication interne	Communication interne

La Commission est consciente que la communication interne participe de la performance de toute organisation. Il est donc essentiel que les gestionnaires et les membres du personnel aient une compréhension commune de la mission de la Commission ainsi que de la nature et du niveau des services à offrir, qu'ils adhèrent aux objectifs organisationnels et qu'ils travaillent en équipe et dans le même sens.

Indicateur stratégique :

TAUX DE SATISFACTION DU PERSONNEL

La satisfaction du personnel prend sa source dans plusieurs facteurs, dont la fluidité et la transparence de la communication interne.

La réorganisation administrative dans laquelle la Commission s'est engagée en cours d'année a eu un effet positif sur les ressources humaines. Pour ce faire, la Commission s'est assurée que les changements soient accompagnés de mesures d'amélioration de la communication interne. Ainsi, le personnel a été associé aux changements apportés à la suite de l'engagement de la direction et des gestionnaires dans un projet collectif. Outre la diffusion de l'information, des réunions de services ont permis d'aller chercher le point de vue du personnel et d'obtenir son adhésion aux changements requis.

La réorganisation en cours suppose aussi la préparation d'une politique de communication interne qui tienne compte des nouvelles valeurs adoptées par la direction. Cet objectif est actuellement atteint à 10 %. Dans l'attente de la politique de communication interne, un nouveau bulletin d'information interne, envoyé par courrier électronique sur une base hebdomadaire, a vu le jour à la fin de février 2003. Le personnel a largement manifesté son appui et son enthousiasme pour ce moyen d'information rapide et souple.

Contexte

Dans le respect de la Loi sur l'administration publique et de la Loi sur la justice administrative et en rapport avec la prestation de services aux citoyennes et citoyens, la Commission procède à des changements majeurs en ce qui concerne les processus et l'organisation du travail dans le souci que les membres du personnel soient associés à la démarche.

De plus, l'arrivée d'une nouvelle présidente en février 2002 a été l'occasion d'un examen approfondi de la mission, des orientations et des valeurs que doit défendre la Commission. Le projet de réactivation de la politique de communication interne et de l'évaluation du taux de satisfaction du personnel a été suspendu afin de tenir compte de cet examen. Quant au projet de refonte de l'intranet de la Commission, celui-ci a été intégré à la politique de communication interne en élaboration.

Par ailleurs, la Commission a procédé, en 2002-2003, à la mise en place du Comité mixte des relations professionnelles et du Comité ministériel des relations professionnelles qui devraient contribuer à accroître le taux de satisfaction du personnel.

De plus, le personnel a bénéficié d'une session sur le changement, animée par une personne de l'École nationale d'administration publique. Cette session d'une journée a été grandement appréciée et le personnel a souligné l'importance de tenir des réunions semblables au moins une fois l'an.

Le renforcement des communications internes est également en lien direct avec l'objectif stratégique 3 de l'orientation 4 qui traite de l'intégration des compétences et de l'adhésion du personnel aux objectifs de la Commission.

Ressources

En 2002-2003, la Commission a comblé 21 postes dans différentes unités administratives. L'arrivée de ces nouvelles personnes, conjuguée à une réorganisation administrative et à une organisation du travail différente, a nécessité l'adaptation du programme de développement des ressources humaines et des activités de communication interne afin de favoriser l'intégration de ces ressources, tant à la mission qu'à la culture de l'organisation.

Perspectives

Au cours de l'année 2003-2004, la Commission estime pouvoir mettre la dernière main à sa politique de communication interne et à la refonte de son site intranet. Elle compte également poursuivre la diffusion de son bulletin électronique d'information interne sur une base hebdomadaire.

Toutes ces mesures devraient permettre non seulement d'améliorer l'efficacité de l'organisation du travail et la circulation de l'information, mais aussi de développer le sentiment d'adhésion et d'appartenance du personnel à la mission, aux valeurs et aux objectifs de la Commission.

OBJECTIF 2	AXE D'INTERVENTION
Assurer la qualité des services aux clientèles **Objectif inscrit dans les engagement de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.**	Développement des outils de mesure de la qualité des services aux clientèles

La Commission de l'équité salariale offre une diversité de services adaptés à des clientèles dont les besoins sont différents. Elle a la responsabilité de s'assurer de la qualité dans l'information diffusée, les documents publiés, les activités de formation ainsi que dans les services de conciliation et de traitement des différends et des plaintes.

Indicateur stratégique :

TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES

En 2002-2003, la Commission ne s'est pas dotée d'outils permettant d'évaluer de façon systématique le taux de satisfaction de ses clientèles quant à la qualité de ses services.

La Commission retient toutefois les commentaires formulés lors de l'analyse ayant conduit au *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées.* Dans l'ensemble, les personnes représentant les milieux patronal et syndical ont signifié leur satisfaction quant au travail accompli.

De plus, le taux de satisfaction de la clientèle ayant reçu des services de formation ainsi que le taux de réussite du service de conciliation sont des indicateurs valables de la satisfaction de la clientèle des entreprises ayant reçu des services de la Commission.

Seulement sept plaintes en rapport avec la qualité des services offerts ont été soumises à la Commission en 2002-2003 par des personnes salariées. Ces plaintes portaient sur le travail des enquêtrices et des enquêteurs de la Commission. Dans chaque cas, la Commission a procédé aux vérifications nécessaires et les personnes plaignantes ont été informées des résultats.

Perspectives

La Commission reporte à 2003-2004 son projet d'élaborer les moyens d'évaluer de façon systématique le taux de satisfaction de toutes ses clientèles envers ses services, qu'il s'agisse de soutien à la réalisation de l'équité salariale, du traitement des plaintes et des différends ou de tout autre service mis en place.

La Commission compte cependant déjà donner suite aux commentaires formulés par les participantes et les participants aux activités de formation afin d'adapter ses contenus aux besoins exprimés.

Elle maintiendra aussi son mécanisme interne de traitement des plaintes en lien avec la qualité de ses services sous la responsabilité de la répondante à l'éthique, également secrétaire de la Commission.

OBJECTIF 3	AXE D'INTERVENTION
Accroître l'intégration des compétences et l'adhésion du personnel aux objectifs de la Commission	Développement d'une culture organisationnelle

Premier indicateur stratégique :

DEGRÉ D'INTÉGRATION DES COMPÉTENCES

Au cours de l'année 2002-2003, la nouvelle présidente a été en mesure d'analyser le degré d'intégration des compétences à la Commission et les nouveaux besoins exprimés, et de les ajouter à sa réflexion sur les nouvelles orientations et les changements organisationnels qu'elle comptait apporter à la Commission.

Étant donné les refontes en cours à la Commission et la dotation en cours d'année de 21 postes, aucune cible en rapport avec le degré d'intégration des compétences n'a été déterminée, l'accent ayant été mis sur l'intégration de ces personnes aux diverses unités administratives de la Commission : chaque service et direction a la responsabilité d'établir son plan de développement des compétences.

Contexte

La réorganisation amorcée par la direction de la Commission a fait en sorte que le personnel a été appelé à participer activement aux projets de changements et à la redéfinition des orientations de l'organisation dans des réunions de groupes ou d'équipes. De plus, la configuration des directions et des services a été revue et des modifications ont été apportées à la distribution des mandats, donnant lieu à un nouvel organigramme.

La Commission a continué d'investir dans les activités internes de formation spécialement conçues pour les membres du personnel et portant sur des sujets tels que les biais sexistes, le maintien de l'équité salariale, les techniques d'enquêtes, etc.

Ces changements d'orientations et la tenue d'activités de formation à l'interne permettent à la présidente et aux gestionnaires d'évaluer périodiquement le degré d'intégration des compétences et d'apporter les correctifs nécessaires.

Perspectives

En 2003-2004, la Commission devrait être en mesure d'observer les effets de la réorganisation sur le degré d'intégration et d'arrimage des compétences du personnel.

Deuxième indicateur stratégique :

DEGRÉ D'ADHÉSION AUX OBJECTIFS

L'exercice 2002-2003 a été marqué par une réorganisation importante qui a conduit à une révision de la mission, des orientations et des objectifs de la Commission. Dans ce contexte, différents gestes ont été posés pour aller chercher les points de vue et l'adhésion du personnel.

Deux rencontres de la direction et de l'ensemble du personnel se sont tenues afin d'échanger sur les nouvelles orientations de la Commission. Ces rencontres ont permis à la fois de renouveler les liens avec la direction et de permettre un rapprochement entre le personnel en place et les 21 nouvelles ressources embauchées en cours d'année.

La création, en février 2003, d'un bulletin interne diffusé chaque semaine a favorisé la mise en place d'un canal d'information favorable au partage des objectifs.

Contexte

La Commission vit présentement une période de changements importants et exigeants pour les membres du personnel. Depuis l'arrivée d'une nouvelle présidente à la tête de l'organisation en février 2002, de nouvelles orientations ont été transmises à l'ensemble du personnel, définissant la philosophie et les valeurs de la Commission. De plus, un nouveau *Plan stratégique 2004-2007* est actuellement en cours d'élaboration. Ce plan tiendra davantage compte des nouveaux positionnements de la Commission et influencera l'organisation du travail.

Perspectives

La Commission entend faire en sorte que le personnel participe à la mise en œuvre du nouveau plan stratégique en révision et adopte les nouvelles façons de faire. Ainsi, la politique de communication interne et l'intégration des compétences, qui ont déjà donné lieu à des interventions au sein de l'organisation, seront considérées dans le développement d'une culture organisationnelle.

OBJECTIF 4

Améliorer la performance de l'organisation du travail

AXE D'INTERVENTION

Consolidation des processus administratifs et des mécanismes de planification et de suivi

Indicateur stratégique :

DEGRÉ DE PERFORMANCE

La Commission a poursuivi ses analyses des fonctions du système de gestion en vue de répondre aux besoins d'information et à la reddition de comptes. Une partie des travaux a été complétée en 2002-2003 et ils seront parachevés au cours du prochain exercice.

Contexte

L'analyse des besoins concernant les données de gestion a été réalisée à 80 % en 2002-2003. La Commission a également produit une étude d'orientation concernant le système actuel d'information de gestion. Un premier volet de cette étude porte sur l'organisation du travail souhaitée et le suivi des dossiers. À ce chapitre, la Commission a révisé en partie ses processus de travail pour tendre vers une organisation du travail basée sur la satisfaction des attentes des clientèles. Le deuxième volet, complété à 80 %, est consacré aux changements fondamentaux devant être apportés au système actuel en relation avec les besoins d'information de gestion et l'organisation du travail.

La Commission a aussi procédé à l'élaboration et à la mise à jour de politiques, de procédures et d'outils administratifs dans les domaines de la gestion des ressources financières, matérielles, humaines et informatiques. À cet égard, la Commission a procédé, entre autres, à une refonte du cadre de gestion des ressources informationnelles en ce qui a trait aux aspects de la sécurité informatique, des attentes à l'égard des usagers, du plan de relève en cas de sinistre et des audits appropriés. Une refonte de l'outil de suivi budgétaire, permettant une meilleure imputabilité des gestionnaires, a également été réalisée.

Par ailleurs, la Commission a procédé à la préparation et à la gestion d'un appel d'offre pour l'élaboration d'une architecture globale du suivi des dossiers. Ce travail a été complété à 75 %.

Ressources

Plus particulièrement sur le plan des ressources humaines, la Commission a doté 21 postes durant l'exercice 2002-2003, principalement affectés à la vérification, aux enquêtes, à la formation et à l'assistance spécialisée. Ces dotations représentent près de 35 % des postes octroyés par le Conseil du trésor. La Commission a dû relever le défi que représente l'intégration d'un aussi grand nombre de ressources pendant une aussi courte période, notamment en termes de formation. De plus, elle a élaboré un programme de développement des ressources humaines structurant qui permet d'optimiser les sommes investies en lien avec les objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation.

Perspectives

Au cours du prochain exercice, la Commission poursuivra ses activités et mettra en place ses mécanismes pour se conformer au cadre de gestion gouvernemental de reddition de comptes et de qualité des services. À cet égard, elle travaille à un nouveau plan stratégique et révisera sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens pour l'adapter aux objectifs et aux cibles établis.

La Commission verra à harmoniser son système d'information et de suivi de gestion. Cette démarche, qui comprend une analyse de faisabilité, vise la mise en place d'une architecture globale de gestion considérant, notamment, l'organisation du travail, la modélisation des données et leur traitement.

CONCLUSION

Dès sa création en 1997, la Commission reconnaissait que sa mission visait essentiellement à changer les mentalités du monde du travail quant à la valeur accordée aux emplois féminins et à aider les entreprises à effectuer un exercice d'équité salariale. Or, agir sur les préjugés et les perceptions demande de la persévérance et des actions répétées. Quant à l'exercice d'équité salariale proprement dit, il comporte une part de complexité à démystifier, particulièrement pour les chefs d'entreprises de petite taille.

Si le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Commission fait le point sur la connaissance de la Loi sur l'équité salariale et son application, il indique également la direction qu'entend suivre la Commission dans un proche avenir : aider les entreprises à faire leur exercice, déployer des moyens pour rejoindre les travailleuses non syndiquées et faire respecter la loi en utilisant tous les pouvoirs inscrits dans la loi. La restructuration administrative interne et la réorganisation du travail permettront aussi de consolider les actions de la Commission auprès de toutes ses clientèles et d'ajuster ses services aux attentes exprimées. Jusque là, la Commission a pu compter sur des ressources limitées pour accomplir sa mission. L'année 2002-2003 aura été marquée par une augmentation substantielle de l'effectif qui permettra à l'organisation d'affermir ses bases et de multiplier les interventions dans les secteurs où la demande est la plus urgente.

À cette nouvelle configuration des services offerts aux clientèles s'ajoute enfin la préparation du nouveau plan stratégique qui offrira à la Commission des objectifs et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs mieux adaptés à la mesure de sa performance.

Annexe 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

PRÉAMBULE

L'adoption du Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de l'équité salariale exprime l'adhésion de chacun d'eux aux normes d'éthique et de déontologie établies aux articles 80 et 86 de la Loi sur l'équité salariale (L.R.Q., c. E-12.001) et au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* édicté par le Décret numéro 824-98 adopté le 17 juin 1998.

1. Le présent code a pour objet de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité des membres de la Commission en privilégiant des normes élevées de conduite.

2. Les membres de la Commission doivent s'occuper exclusivement des devoirs de leurs fonctions et les exercer à plein temps.

3. Un membre de la Commission est tenu d'exercer ses fonctions dans le respect des principes d'éthique et des règles de déontologie prévus par la loi, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Un membre remplit son rôle avec rigueur, probité et dignité, dans la tradition d'accessibilité et de célérité attendue du public.

5. Un membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

6. Un membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

   Dans la manifestation publique de ses opinions politiques, un membre doit faire preuve de réserve.

7. Nul membre ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission.

   Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si cet intérêt lui échoit par succession ou par donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

8. Un membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   L'expression « situation de conflit d'intérêts » vise une situation dans laquelle un membre de la Commission a un intérêt privé ou personnel suffisant dans un organisme, une entreprise ou une association qui pourrait influencer ou sembler influencer l'exercice de ses fonctions officielles.

   Il y a conflit d'intérêts notamment lorsque :

   - le membre peut, eu égard à une situation donnée, en retirer des bénéfices financiers personnels;
   - le membre peut utiliser son pouvoir de décision ou son influence à l'avantage de groupes ou de personnes avec qui il a des liens d'affaires, d'amitié ou de parenté;
   - le membre peut utiliser à son profit personnel les informations auxquelles il a un accès privilégié en raison de ses fonctions.

9. Le membre doit dénoncer tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Le membre doit, dans les trente jours de son entrée en fonctions, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mis à sa disposition par la Commission. Il doit également de sa propre initiative compléter de nouveau un tel formulaire si une nouvelle situation identifiée au premier alinéa est survenue depuis sa dernière déclaration.

   La Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent article.

10. Un membre s'abstient de prendre part aux délibérations de la Commission sur tout sujet où sa partialité pourrait être mise en doute notamment par :

a) la représentation faite par la firme, le cabinet ou le bureau dont ce membre fait partie ou dont il a fait partie au cours des deux années précédentes;

b) l'exercice d'activités professionnelles auprès de toute personne visée ou concernée par le sujet au cours des deux années précédentes;

c) l'existence de relations privilégiées avec l'une des personnes visées ou concernées par le sujet ou avec son procureur au cours des deux années précédentes;

d) une prise de position publique se rapportant directement au sujet.

11. Un membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

12. Un membre ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

13. Un membre ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Un membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Un membre doit, dans la prise de décision, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Un ex-membre qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

Il ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au troisième alinéa du présent article, avec l'ex-membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le Président de la Commission doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres de la Commission.

18. La Commission doit rendre le présent code accessible au public et le publier dans son rapport annuel.

19. Le rapport annuel de la Commission doit en outre faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des membres révoqués ou suspendus au cours de l'année.

20. Les membres en fonction à la date de l'entrée en vigueur du présent code, doivent, dans les trente jours de cette date, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mentionné au deuxième alinéa de l'article 9.

21. Le présent code entre en vigueur le jour de son adoption par la Commission.

1. Le présent code a été adopté le 17 mars 1999 (résolution CES-30-S.2).

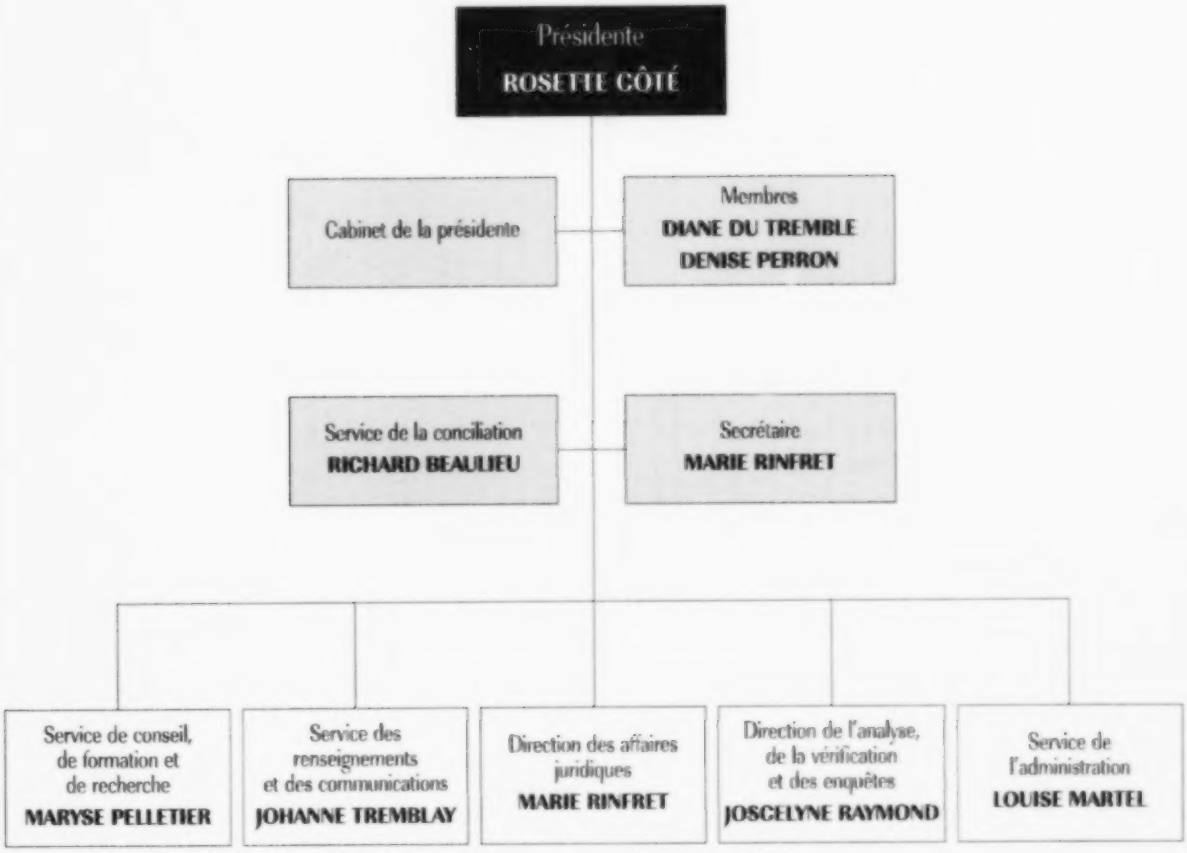
Annexe 2

COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

Annexe 2

COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

ORGANIGRAMME



Annexe 3

BUDGET 2002-2003

	2001-2002	2002-2003
Fonctionnement – Personnel		
• Traitement, salaires et allocation (réguliers)	2 608 325 $	3 023 010 $
• Autres rémunérations (occasionnels)	252 596 $	178 131 $
SOUS TOTAL	2 860 921 $	3 201 141 $
Fonctionnement – Autres dépenses		
• Frais de communication	934 495 $	277 493 $
• Frais de transport	86 515 $	78 421 $
• Services professionnels, administratifs et autres	512 554 $	699 043 $
• Entretien et réparation	152 375 $	203 879 $
• Loyers	416 875 $	416 518 $
• Fournitures et approvisionnement	60 924 $	38 720 $
• Matériel et équipement	68 454 $	60 448 $
• Autres dépenses	0 $	153 $
SOUS TOTAL	2 232 192 $	1 774 675 $
AMORTISSEMENT	92 579 $	105 178 $
PROVISION	5 500 $	0 $
TOTAL FONCTIONNEMENT	5 191 192 $	5 080 994 $
IMMOBILISATIONS	69 974 $	20 290 $
EFFECTIFS AUTORISÉS	**67 ETC**	

NOTE :
Les informations financières disponibles au rapport annuel de 2001-2002 couvraient les sommes budgétées durant la période. Pour le rapport annuel de 2002-2003, les montants correspondent aux dépenses réelles, au 31 mars, pour chaque période.

Annexe 4

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE
PLAN STRATÉGIQUE 2001 – 2004
SOMMAIRE

Consciente de l'importance et de la diversité de sa mission, la Commission de l'équité salariale présente un sommaire de son exercice de planification stratégique pour les années 2001 – 2004. Cette planification est le fruit du travail de réflexion et d'analyse de l'ensemble du personnel de la Commission. Elle offre une vision des actions que la Commission entend mener au cours des prochaines années.

L'ÉQUITÉ SALARIALE : UN CHOIX DE SOCIÉTÉ

La Commission de l'équité salariale a été créée en avril 1997 afin d'administrer la Loi sur l'équité salariale adoptée en 1996. La loi a pour objet de corriger les écarts salariaux découlant de la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois majoritairement féminins au sein d'une même entreprise.

Essentiellement, la loi oblige les employeurs à réaliser un exercice qui leur permet d'identifier les écarts salariaux entre les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine dans leur entreprise et, s'il y a lieu, de procéder aux ajustements salariaux qui s'imposent.

LA MISSION

La Commission de l'équité salariale a pour mission de veiller à l'application de la loi et au maintien de l'équité salariale dans les entreprises de dix salariés ou plus.

Pour remplir cette mission, la Commission :

- prête assistance aux entreprises dans l'établissement des programmes d'équité salariale;
- diffuse l'information concernant la Loi sur l'équité salariale auprès de ses principales clientèles et de la population en général;
- mène des enquêtes, de sa propre initiative ou à la suite d'un différend ou d'une plainte, en vue de favoriser un règlement entre les parties;
- rend des décisions et donne des autorisations dans les cas prévus par la loi;
- conçoit des outils, effectue des études et réalise des recherches en vue de faciliter l'atteinte de l'équité salariale dans l'ensemble des entreprises;
- conseille le ministre du Travail sur toute question relative à l'équité salariale.

Les moyens d'intervention dont dispose la Commission pour accomplir ses activités sont :

- un encadrement législatif et réglementaire précis;
- une expertise professionnelle pour offrir du soutien aux clientèles;
- des outils de communication : publications, publicité, tournées d'information, participation à des activités publiques et à des expositions, rencontres avec les médias, conférences, formation, service de renseignements téléphonique;
- des instruments de concertation et de partenariat;
- un pouvoir de décision, de réglementation et de sanction.

Les principales clientèles de la Commission sont :

CLIENTÈLES DIRECTES :

- les travailleuses;
- les employeurs;
- les associations accréditées qui représentent les salariés.

CLIENTÈLES INDIRECTES :

- les groupes de femmes;
- les regroupements d'employeurs;
- les centrales syndicales;
- les associations professionnelles.

LES ENJEUX MAJEURS

Rappelons que la mission de la Commission de l'équité salariale, d'ici l'échéance du 21 novembre 2001, est essentiellement une mission de soutien dans l'application de la loi au sein des entreprises et qu'après cette date s'ajoutera une nouvelle dimension : le contrôle de l'application de la loi. En vue de cette échéance, la Commission doit intensifier les dispositifs et les moyens en vue de répondre aux attentes des clientèles en matière de soutien et d'information. Il importe également de mettre en place les mécanismes nécessaires pour assurer le contrôle de l'application de la loi et le maintien de l'équité salariale.

La Commission doit continuer d'insister sur son rôle d'accompagnement dans la démarche d'équité salariale tout en maintenant sa position de neutralité dans le traitement des plaintes et des différends qui lui sont soumis. L'effet de ce double rôle sur les attentes des clientèles visées entraîne un défi majeur : arriver à concilier des fonctions multiples pour répondre à des attentes élevées et diversifiées tout en faisant connaître le rôle et les limites de la Commission et en vulgarisant une notion aussi complexe que l'équité salariale.

Les enjeux majeurs auxquels la Commission est confrontée sont :

- être en mesure de répondre aux exigences liées à l'échéance du 21 novembre 2001 fixée par la loi;
- répondre, dans la mesure du possible, aux demandes de plus en plus complexes et de plus en plus personnalisées des diverses clientèles;
- diffuser de l'information auprès des travailleuses non syndiquées;
- être à l'écoute de l'évolution des besoins des clientèles et améliorer les mécanismes d'évaluation de la qualité des services;
- mieux faire connaître la Loi sur l'équité salariale et le rôle de la Commission dans la population en général et, plus particulièrement, auprès des clientèles;
- favoriser l'intégration maximale des compétences du personnel de la Commission;
- optimiser la performance de l'organisation.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2001 – 2004

ORIENTATION 1

FACILITER L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE DANS LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI

En accroissant le service direct offert aux clientèles.

En assurant la formation du plus grand nombre de personnes-ressources possible dans les petites entreprises visées par la loi.

En complétant l'élaboration des outils nécessaires à la réalisation de l'exercice d'équité salariale d'ici juin 2001.

En offrant aux clientèles un soutien spécialisé dans les meilleurs délais.

En analysant la mise en œuvre de la loi dans les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées d'ici le 30 juin 2002.

ORIENTATION 2

ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

En accroissant la connaissance du principe de l'équité salariale et du rôle de la Commission.

En faisant en sorte que les travailleuses non syndiquées connaissent leurs droits et les recours existants.

ORIENTATION 3

ASSURER LE TRAITEMENT EFFICACE DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS SOUMIS À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE RESPECT DE LA LOI

En effectuant les enquêtes dans les meilleurs délais.

En favorisant le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation.

En précisant et en mettant en place des mécanismes de traitement efficaces des plaintes et des différends d'ici novembre 2001.

ORIENTATION 4

OPTIMISER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

En renforçant la communication interne.

En développant des outils de mesure de la qualité des services aux clientèles.

En accroissant l'intégration des compétences et l'adhésion du personnel aux objectifs de la Commission.

En consolidant les processus administratifs et les mécanismes de planification et de suivi.

Annexe 5

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

NOTRE ENGAGEMENT À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ AUX CITOYENNES

NOTRE MISSION

Créée en avril 1997, la Commission de l'équité salariale est responsable de l'administration de la Loi sur l'équité salariale.

Elle a pour principale mission de veiller à l'implantation et au maintien de l'équité salariale dans les entreprises au Québec. La Loi sur l'équité salariale a pour objet de corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe pour les personnes occupant des emplois majoritairement féminins.

Afin de s'acquitter de sa mission, la Commission :

- diffuse de l'information sur la loi et les étapes conduisant à l'atteinte de l'équité salariale;
- prête assistance aux entreprises et aux personnes associées à la démarche d'équité salariale;
- traite les différends et les plaintes soumis par les parties lorsqu'il y a mésentente relativement à l'application de la loi ou lorsque celle-ci n'est pas respectée dans l'entreprise;
- assure le traitement des plaintes concernant l'équité salariale dans les entreprises de moins de dix personnes salariées déposées en vertu de l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne.

NOS CLIENTÈLES

La Commission de l'équité salariale travaille auprès de trois clientèles principales :

- les personnes salariées, principalement les travailleuses, qui bénéficieront, le cas échéant, de la correction des écarts salariaux;
- les employeurs, qui ont la responsabilité de réaliser l'équité salariale dans leur entreprise;
- les associations accréditées et les personnes qui sont associées à la démarche d'équité salariale.

La Commission reconnaît également qu'elle a la responsabilité d'informer et de sensibiliser l'ensemble de la population en ce qui a trait à la Loi sur l'équité salariale.

NOTRE ENGAGEMENT

La Commission de l'équité salariale entend offrir en tout temps un service courtois aux citoyennes et aux citoyens, axé sur la fiabilité et la diligence. À l'égard de toutes ses clientèles, la Commission s'engage à :

- répondre avec promptitude aux demandes de renseignements acheminées à notre service de renseignements téléphonique et, si les renseignements demandés nécessitent des recherches particulières, à transmettre la demande à notre service d'assistance spécialisé dans un délai de 24 heures;
- offrir un service d'assistance spécialisé qui, dans les meilleurs délais, prend en charge les demandes portant sur des questions ou des problèmes plus complexes;
- donner suite, dans les meilleurs délais, aux demandes de renseignements écrites qu'elle reçoit;
- expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique;
- transmettre une information claire et précise, en tenant compte des besoins exprimés;
- permettre l'accès au service de renseignements téléphonique les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- permettre l'accès à une boîte vocale en vue de joindre rapidement le service correspondant aux besoins immédiats de la personne qui appelle : ligne de renseignements, inscription à une session de formation ou tout autre service offert par la Commission;
- favoriser une meilleure compréhension de la Loi sur l'équité salariale et à accompagner les personnes qui le désirent dans leur démarche en publiant des documents d'information générale sur la loi, des publications spécialisées et des guides rédigés dans un langage accessible;
- expliquer concrètement les dispositions de la loi en donnant des sessions d'information et de formation sur l'équité salariale et les étapes de la démarche d'équité salariale;
- rendre plus convivial son site Internet, notamment en facilitant l'accès à l'ensemble de ses publications, et à assurer une mise à jour constante du site;
- accroître le recours au service de conciliation, offert sur une base volontaire, pour régler avec célérité les différends et les plaintes qui lui sont soumis;
- assurer la protection des renseignements personnels dans toutes les activités touchant ses clientèles externes;
- transmettre dans les meilleurs délais aux parties concernées l'information sur l'évolution des dossiers relativement aux plaintes ou aux différends qui lui sont soumis, dans le respect des règles de la confidentialité.

Des services adaptés aux besoins des personnes salariées

La Commission s'engage à :

- diffuser de l'information accessible sur la Loi sur l'équité salariale ainsi que sur les obligations et les droits qui en découlent;
- transmettre, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception à toute personne salariée qui lui soumet une plainte en vertu de la loi;
- traiter avec célérité les plaintes et les différends formulés en vertu de la loi.

Des services adaptés aux besoins des personnes associées à la démarche d'équité salariale

La Commission s'engage à :

- mettre à la disposition des personnes intéressées des outils, tels que des guides, des activités de formation, un service de renseignements téléphonique et un service d'assistance spécialisé, pour faciliter leur démarche d'équité salariale;
- favoriser le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation.

L'évaluation de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens

Considérant que la Commission vise à répondre le mieux possible aux besoins et aux attentes de la population, elle entend faire un bilan de ses activités et de l'appréciation de ses services et, au besoin, revoir sa déclaration de services.

Pour formuler une plainte concernant les services offerts par la Commission

En prenant des engagements clairs envers les Québécoises et les Québécois, la Commission a pour objectif premier d'offrir des services efficaces et empreints de professionnalisme et d'intégrité.

La mise en œuvre de l'équité salariale est cependant un processus complexe qui peut engendrer certains délais dans le traitement des demandes. Il peut également arriver qu'une personne ne soit pas entièrement satisfaite de la qualité des services offerts par la Commission.

Pour formuler une plainte à la Commission au sujet de ses services, il est possible de s'adresser directement à la personne responsable du service qui a traité la demande. La plupart du temps, cette démarche permettra de résoudre le problème. Si l'on obtient pas satisfaction auprès de cette personne, on peut également formuler une plainte par écrit et la transmettre à l'adresse suivante :

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1

Dans un souci d'amélioration constante, la Commission de l'équité salariale entend demeurer à l'écoute de toutes ses clientèles. C'est pourquoi elle s'engage à :

- communiquer dans un délai de 48 heures avec toute personne ayant formulé une plainte par écrit afin de préciser les causes de l'insatisfaction;
- tenter de trouver avec elle une solution;
- apporter les correctifs nécessaires au sein de l'organisation.

La Commission de l'équité salariale est là pour aider toute personne qui en fait la demande.

N'hésitez pas à communiquer avec nous.

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1

De partout au Québec (sans frais) :
1 888 528-8765

Région de Québec : (418) 528-8765

Télécopieur : (418) 528-6999

Site Internet : www.ces.gouv.qc.ca

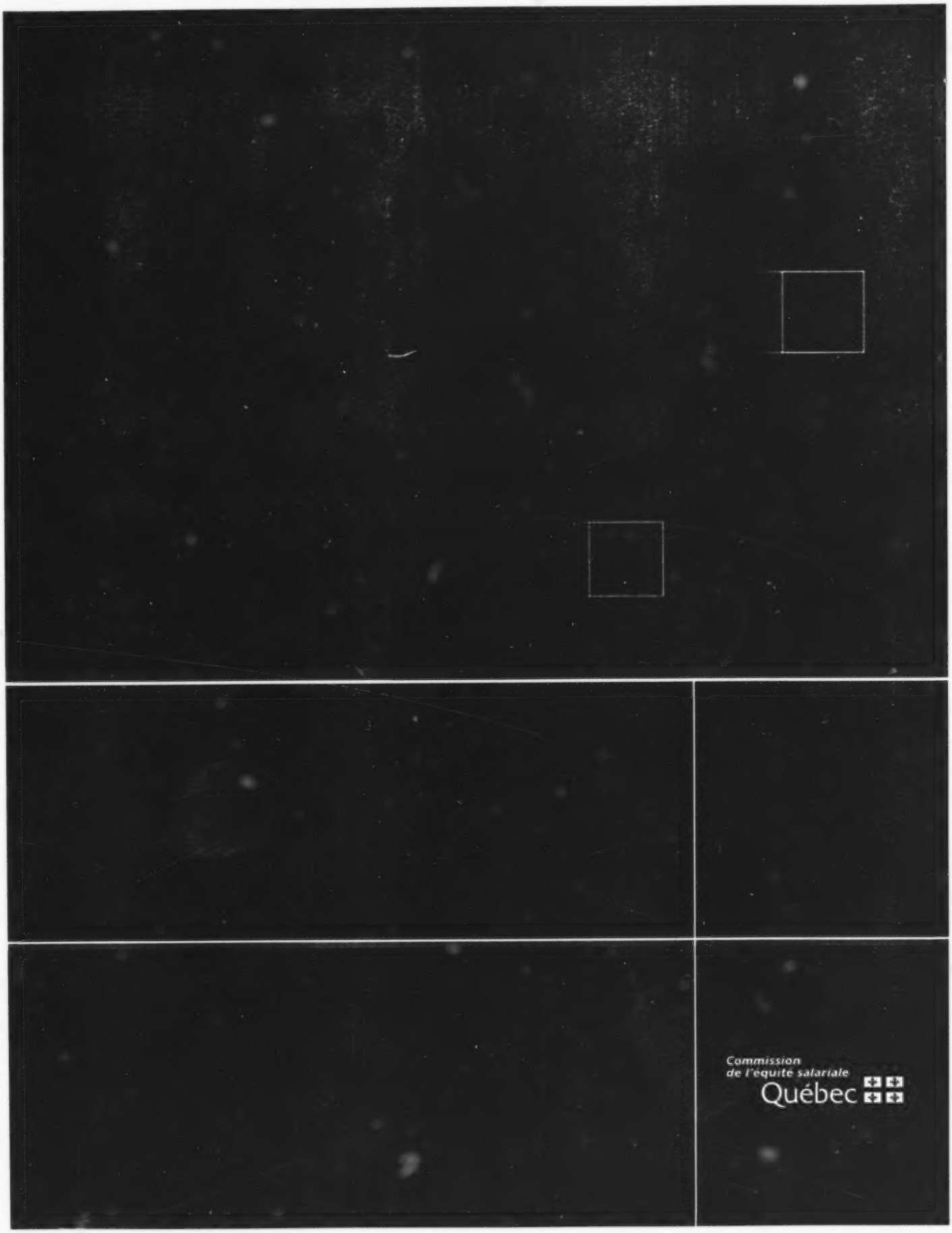
Courriel : equite.salariale@ces.gouv.qc.ca

Annexe 6

LISTE DES PUBLICATIONS ET DES OUTILS DISTRIBUÉS EN 2002 – 2003

Titre	Quantité
Affiche : Une obligation pour les employeurs	54
Guide abrégé pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées	2 447
Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées	1 040
Guide for Achieving Pay Equity in Enterprises with 10 to 49 Employees	163
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel de gestion 2001-2002	119
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 2000	30
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 1999	11
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 1998	10
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 1997	8
Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées	312
Plan stratégique 2001-2004	106
Plan stratégique 2001-2004 – Sommaire	921
Notre engagement à offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens du Québec	1 303
Vers l'équité salariale – La Loi sur l'équité salariale : points saillants	2 961
Working Towards Pay Equity – Pay Equity Act : Highlights	294
Loi sur l'équité salariale – L.R.Q., chapitre E-12.001	73
Pay Equity Act – R.S.Q., chapter E-12.001	26
Démarche type pour réaliser l'équité salariale	772
Typical Procedure for Achieving Pay Equity	234
Bulletin d'information de la Commission de l'équité salariale – janvier 2001	578
Bulletin d'information de la Commission de l'équité salariale – octobre 2001	552
Bulletin d'information de la Commissionde l'équité salariale – novembre 1999	542
Signet	712
La Commission de l'équité salariale – Un salaire égal pour un travail différent, mais équivalent	1 614
Vos recours en vertu de la Loi sur l'équité salariale, à l'intention des travailleuses	2 264

Titre	Quantité
Recourses Available Under the Pay Equity Act	338
L'équité salariale – rendre justice aux travailleuses du Québec	2 016
Pay Equity – A Matter of Fairness for Working Women in Québec	288
L'équité salariale – Une juste mesure	676
Equal Pay for Work of Equal Value, it's Only Fair?.	233
Info-équité : Choix de la méthode, des outils d'évaluation et élaboration d'une démarche d'évaluation des catégories d'emplois à prédominance féminine et à prédominance masculine	1 079
Info-équité : L'estimation des écarts salariaux	1 057
Info-équité : La possibilité d'établir des programmes distincts d'équité salariale sur la base de disparités régionales	1 548
Info-équité : Prendre en compte les caractéristiques et les exigences des emplois féminins	2 113
Info-équité : Choix d'une ressource externe ou d'une firme-conseil	1 524
Info-équité : L'affichage	1 118
Info-équité : Comment lire l'affichage sur l'équité salariale	1 158
Info-équité : Le contrôle des biais sexistes	1 831
Info-équité : Déterminer le nombre de personnes salariées	1 645
Info-équité : L'entreprise, en quelques mots	1 030
Question-réponse : Déterminer le nombre de personnes salariées	964
Question-réponse : Déterminer le nombre de programme(s) d'équité salariale requis	873
Question-réponse : Déterminer la composition du ou des comité(s) d'équité salariale	817
Question-réponse : Identifier les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine	962
Question-réponse : Afficher les résultats : identification des catégories d'emplois, etc. – Afficher l'ensemble des résultats	953
Question-réponse : Définir les modalités de versement des ajustements salariaux – Procéder au versement des ajustements salariaux	958
Vidéocassette « Une juste mesure » (prêts)	131
Vidéocassette « Une juste mesure » version anglaise (prêts)	13
TOTAL	**40 471**


Commission
de l'équité salariale
Québec